Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Office de la langue française

Rapport annuel 1989-1990

Québec

91-05439/

Ce rapport annuel a été rédigé
à l'Office de la langue française

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boul. Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 4e trimestre 1990
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-14310-1
ISSN : 0707-1795

© Gouvernement du Québec 1990

Québec, septembre 1990

Le Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la Charte de la langue française (L.R.Q., chap. C-11, art. 119), je suis heureux de vous transmettre le rapport des activités de l'exercice 1989-1990 de l'Office de la langue française.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de l'Office et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable de
l'application de la Charte
de la langue française,

Claude Ryan

Montréal, septembre 1990

Monsieur Claude Ryan
Ministre responsable de l'application de la Charte
de la langue française
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 119 de la Charte de la langue française, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des activités de l'Office de la langue française au 31 mars 1990.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président,

Jean-Claude Rondeau

Composition de l'Office

Membres du Conseil d'administration

Monsieur Jean-Claude Rondeau, président*
Madame Alison d'Anglejan-Chatillon
Messieurs Fernand Daoust,
Aimé Gagné,
Gaston Dugas

* M. Rondeau a remplacé M. Pierre-Étienne Laporte à la présidence de l'Office de la langue française le 4 septembre 1990.

Table des matières

Note liminaire 11

Mission 13

Mandat 13

Organisation 13

Organigramme 24

Priorités reliées à la francisation des milieux de travail, du commerce et des affaires 15

Programme de certification des entreprises et des organismes de l'Administration 15

Programme de permanence de la francisation 18

Autres programmes reliés à la francisation 19

Ententes particulières pour les sièges sociaux et les centres de recherche 19

Examens de français 19

Application de l'article 23 19

Application de l'article 46 20

Programme de soutien financier à la promotion du français 20

Orientations reliées à la francisation des milieux de travail, du commerce et des affaires 21

Rallier, de façon active et soutenue, tous les partenaires autour des défis actuels et futurs de la francisation 21

Programme de concertation avec les partenaires 21

Programme de promotion du français dans l'informatique 22

Valoriser le rôle et soutenir, de façon concrète et continue, le travail des comités de francisation 23

Colloques 23

Document audiovisuel 23

Outils d'information 23

Subventions aux centrales syndicales 23

Associer davantage la communauté anglophone à la francisation des milieux de travail, du commerce et des affaires 26

Sensibiliser et associer à la francisation certains groupes «porteurs d'avenir» dont les jeunes, les communautés culturelles et les immigrants 26

Études 26

Dépliant d'information 26

Mission 26

Inviter et inciter les entreprises employant de 10 à 49 personnes à participer activement à la francisation du Québec 27

Programme de promotion du français dans les entreprises employant de 10 à 49 personnes 27

Études et recherches 27

Priorités reliées à la recherche linguistique et à la terminologie 29

Évaluer périodiquement les besoins et établir sur cette base les priorités en matière de recherche, de normalisation, de terminologie et d'assistance linguistique 29

Implantation et exploitation du système de gestion de la demande 29

Réorientation de certaines activités 29

Assistance linguistique 29

Préparation d'outils d'implantation 29

Optimisation des systèmes de la Banque de terminologie du Québec (BTQ) 29

Assurer, en coopération étroite avec tous les partenaires de la francisation, une production adéquate des ressources linguistiques et terminologiques dont le Québec a besoin pour réussir la francisation et, en particulier, celle des entreprises et de l'Administration publique 30

Recherches terminologiques 30

Ouvrages documentaires 31

Optimisation du contenu de la BTQ 31

Programme d'officialisation 31

Recherches 31

Subventions à la recherche linguistique et terminologique 31

Favoriser la diffusion et susciter l'implantation des terminologies en vue d'une francisation réelle et durable 32

Programme d'implantation terminologique 32

Programme d'assistance linguistique et terminologique 32

Consultations linguistiques et terminologiques 32

Implantantion de la BTQ 33

Chroniques linguistiques 34

Animation 34

Séances de perfectionnement en français 34

Production et diffusion de périodiques 34

Production et diffusion de publications 35

Projet Alex 35

Priorités organisationnelles 37

La qualité 37

Assurer la conformité de ses produits et de ses services aux besoins de la clientèle et cela, dans le cadre de l'objectif d'une francisation réelle et durable 37

Projet qualité 37

Évaluation des produits et des services 37

L'efficacité 37

Assurer à l'interne un climat de travail qui favorise la motivation, la coopération et la fierté de tous les membres du personnel 37

Communications internes 38

Implantation de la bureautique 38

Systèmes informatiques 38

Bibliothèques 38

Gestion des ressources humaines 38

Administration 40

Le rayonnement 41

Assurer à l'Office le rayonnement institutionnel nécessaire à la réalisation du mandat qui lui est confié par la Charte de la langue française 41

Expositions 41

Relations de presse 41

Publicité 41

Participation à des congrès, colloques 41

Renseignements et accueil 42

Lancements 42

Stages en terminologie 42

Activités internationales 42

Coopération bilatérale et multilatérale 42

Réseau international de néologie et de terminologie 43

Observatoire des industries de la langue 43

Colloque international 43

Orientations 1990-1991 44

Note liminaire

L'Office de la langue française a adopté, au cours de l'exercice 1988-1989, ses grandes orientations pour les années 1989-1994. Ces orientations, élaborées par les membres du conseil d'administration, ont été exprimées sous forme de priorités reliées au mandat de l'Office, et de priorités organisationnelles.

Les orientations constituent le cadre de travail à partir duquel les plans d'action annuels sont conçus. Leur mise en application s'est faite dès le début de l'exercice 1989-1990.

Le présent rapport annuel a donc été préparé en fonction des orientations, des priorités et de la nouvelle structure des plans d'action. Il contient toujours les renseignements statistiques nécessaires à la compréhension et au suivi des divers programmes administrés par l'Office depuis l'adoption de la Charte de la langue française.

Le rapport contient également les résultats des actions entreprises à la suite de l'octroi de budgets supplémentaires par le ministre chargé de l'application de la Charte de la langue française pour la réalisation de programmes spéciaux notamment destinés à accélérer le processus de francisation du Québec.

Ces programmes s'inscrivaient dans un plan de développement; plusieurs sont aujourd'hui intégrés aux activités courantes de l'Office puisqu'ils doivent se poursuivre pendant quelques années. Le rapport fait aussi état de ceux qui devaient être réalisés au cours de l'exercice 1989-1990.

Les orientations de l'Office de la langue française et les activités qui en découlent sont placées sous le thème : *Vers une francisation réelle et durable.*

Adoptées pour cinq ans, les orientations font l'objet d'une évaluation annuelle et d'un ajustement en fonction de l'évolution de la francisation du Québec.

Première partie

Office de la langue française

Mission

L'Office de la langue française est un organisme voué à la promotion du statut et de la qualité du français au Québec par l'application de la Charte de la langue française et de ses règlements, et par l'offre de produits et de services terminologiques et linguistiques répondant aux besoins actuels et futurs de sa clientèle.

Les catégories prioritaires de cette clientèle sont identifiées dans la loi. L'Office doit de plus adapter ses produits et ses services en fonction des besoins d'une francisation réelle et durable.

Mandat

La mission présentée plus haut est directement reliée au double mandat confié aux membres de l'Office par le gouvernement du Québec dans la Charte de la langue française.

La francisation des milieux de travail, du commerce et des affaires

La Charte stipule que l'Office de la langue française doit : « veiller à ce que le français devienne, le plus tôt possible, la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises ».

En tant que responsable de la francisation des milieux de travail, du commerce et des afaires, l'Office doit aider à définir et à élaborer les programmes de francisation dans l'Administration et dans les entreprises et en suivre l'exécution. L'Office doit donc établir et réaliser les programmes de recherche nécessaires à l'évaluation et à l'amélioration de la francisation des entreprises et de l'Administration.

La recherche linguistique et la terminologie

Dans ce cas, la Charte stipule que l'Office doit : « définir et conduire la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie ».

En tant que responsable de la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie, l'Office doit normaliser et diffuser les termes et expressions qu'il approuve; de plus, il peut instituer des commissions de terminologie auprès des ministères et organismes de l'État.

L'Office est donc l'artisan principal de l'application de la Charte de la langue française, sauf en ce qui a trait à la langue d'enseignement et au défaut de respect de ses dispositions. Son champ d'action embrasse à la fois la promotion du statut du français dans les entreprises, dans l'Administration et dans la société en général, ainsi que sa qualité, c'est-à-dire son enrichissement et sa correction.

De plus, il joue un rôle réglementaire ou administratif en ce qui concerne :

- les examens de français que doivent passer certains candidats et certaines candidates à un ordre professionnel;
- l'étiquetage, les jouets et jeux, l'affichage, la publicité commerciale et les raisons sociales;
- la francisation des entreprises;
- la reconnaissance des sièges sociaux et des centres de recherche susceptibles de faire l'objet d'une entente particulière;
- l'approbation des critères et modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle pour les nominations, les mutations ou les promotions à une fonction de l'Administration;
- l'approbation des mesures, des critères et des modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle pour assurer la disponibilité des services en français dans les organismes et services reconnus en vertu du paragraphe f de l'article 113;
- les autorisations de renouvellement par les ordres professionnels de permis temporaires et de délivrance de permis restrictifs;
- les litiges concernant l'exigence de la connaissance d'une autre langue que la langue officielle pour accéder à un emploi ou à un poste.

Organisation

L'Office de la langue française est constitué d'une entité collégiale formée de cinq membres dont le président de l'organisme. Les membres de l'Office assument la responsabilité de l'ensemble des activités officielles concernant la francisation; ils assument également la tâche quasi judiciaire reliée à l'application de l'article 46, ainsi que le pouvoir de réglementation en vertu de la Charte. De plus, les membres ont la responsabilité d'approuver les orientations de l'organisme et les plans d'action.

L'Office est également constitué d'un corps administratif qui comprend deux directions opérationnelles : la Direction de la francisation et la Direction des services linguistiques, trois directions fonctionnelles et deux services : la Direction de la recherche et du secrétariat, la Direction des ressources humaines, la Direction de l'administration, le Service des communications et le Service de la gestion des systèmes informatiques.

Deuxième partie

Priorités reliées à la francisation des milieux de travail, du commerce et des affaires

Pour réaliser ce volet de son mandat, l'Office administre deux programmes majeurs : un programme de certification des entreprises et des organismes de l'Administration et un programme de permanence de la francisation dans les entreprises et les organismes qui détiennent leur certificat.

Programme de certification des entreprises et des organismes de l'Administration

Ce programme est, en quelque sorte, inscrit dans la loi puisque la Charte de la langue française exige de chacune des entreprises qui emploie plus de 50 personnes au Québec qu'elle détienne un certificat de francisation qui confirme que le français occupe, dans l'entreprise, le statut que les programmes de francisation ont pour objet de lui procurer. Ces programmes de francisation portent sur la généralisation de l'usage du français au sein des entreprises québécoises, notamment par l'utilisation de la langue française à tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise, de même qu'avec les employés, les clients et les fournisseurs.

Dans les entreprises qui emploient plus de cent personnes au Québec, il est prévu que les travailleurs et les dirigeants d'entreprises agissent de concert à la francisation de l'entreprise par l'intermédiaire d'un comité de francisation.

Les principales étapes d'une démarche de francisation sont l'analyse de la situation linguistique et, s'il y a lieu, l'élaboration d'un programme de francisation qui prévoit la correction ou l'amélioration du statut de la langue en fonction de cette analyse et l'application du programme; un certificat de francisation peut être remis à une entreprise, soit immédiatement après l'analyse de sa situation linguistique, soit à la suite de la réalisation de son programme de francisation. La certification constitue le premier pas vers la permanence.

Au cours de l'exercice 1989-1990, 558 certificats ont été remis, dont 118 à des grandes entreprises, 259 à des petites et moyennes entreprises et 181 à des organismes de l'Administration.

Au 31 mars 1990, sur un total de 4239 entreprises, 3020 (71,2 %) détenaient un certificat de francisation, 779 (18,4 %) entreprises appliquaient un programme de francisation et l'Office avait 440 (10,4 %) nouveaux dossiers à traiter.

Les secteurs d'activité économique où la certification est la plus avancée, c'est-à-dire où le pourcentage est supérieur à 80 %, sont les suivants : services personnels, assurances, sylviculture, bâtiments et travaux publics, industrie du bois, agriculture, industrie du meuble et des articles d'ameublement et industrie des aliments et boissons.

La certification est plus faible, c'est-à-dire que le pourcentage oscille entre 44 et 60 %, dans les secteurs qui font l'objet en priorité d'une stratégie d'intervention sectorielle pour les prochaines années à savoir : fabrication de matériel électrique, fabrication de machines et d'équipement de transport, première transformation des métaux et industrie du textile.

Quant à l'état de l'avancement des programmes en voie de réalisation, une évaluation effectuée par l'Office démontre que dans les grandes entreprises, on en est à 79,1 % de réalisation, tandis que dans les petites et moyennes entreprises, on en est à 70,2 %. Cependant, compte tenu des éléments de programme qui restent à compléter dans chacune des catégories, la même évaluation prévoit que dans les petites et moyennes entreprises, 97 % des programmes devraient être parachevés d'ici 3 ans, alors que dans les grandes entreprises, 63 % le seront en 3 ans et 93 %, en 6 ans.

Il faut souligner ici qu'en raison du nombre de nouvelles entreprises de plus de 50 employés qui sont inscrites chaque année à l'Office, plus de 200 en 1989-1990, le pourcentage d'entreprises certifiées ne pourra jamais atteindre 100 p. 100.

Les tableaux qui suivent illustrent le bilan général de la francisation, ainsi que l'état d'avancement pour chacune des catégories d'entreprises. Dans chacun des cas, le tableau donne également les statistiques correspondantes pour l'exercice 1988-1989, afin de faciliter la lecture de l'évolution des dossiers.

Tableau I

Bilan de la certification des entreprises

	Nombre total d'entreprises	Nombre de certificats	Nombre de programmes en voie de réalisation	Nombre de dossiers à traiter
4500	4239			
4000				
3500		71,2 %		
3000		3020		
2500				
2500				
2000				
1500				
1000			18,4 %	
500			779	10,4 %
0				440
1988-1989		**66 %**	**23.2 %**	**10,8 %**
	4222	**2789**	**979**	**454**

Tableau II

État d'avancement de la francisation dans les grandes entreprises (100 personnes et plus)

	Nombre total d'entreprises	Nombre de certificats	Nombre de programmes en voie de réalisation	Nombre de dossiers à traiter
1800				
1600	1642			
1400				
1200		63,1 %		
1000		1036		
800				
600			30,5 %	
400			501	
200				6,4 %
0				105
1988-1989		**55,6 %**	**36,4 %**	**8 %**
	1588	**883**	**578**	**127**

Tableau III

État d'avancement de la francisation dans les petites et moyennes entreprises (50 à 99 personnes)

	Nombre total d'entreprises	Nombre de certificats	Nombre de programmes en voie de réalisation	Nombre de dossiers à traiter
3000				
2500	2597			
2000		76,4 %		
1500		1984		
1000				
500			10,7 %	12,9 %
0			278	335
1988-1989		**72,4 %**	**15.2 %**	**12,4 %**
	2634	**1906**	**401**	**327**

Dans le cas des organismes de l'Administration qui inclut, au sens de la Charte de la langue française, les ministères et les organismes gouvernementaux, les organismes municipaux, scolaires, de santé et de services sociaux, sur un total de 3648 organismes au 31 mars 1990, 3432 (94,1 %) détenaient un certificat de conformité, 80 (2,2 %) appliquaient un programme de francisation et l'Office avait 136 (3,7 %) nouveaux dossiers à traiter.

Tableau IV

État d'avancement de la francisation dans les organismes de l'Administration

	Nombre total d'entreprises	Nombre de certificats	Nombre de programmes en voie de réalisation	Nombre de dossiers à traiter
4000				
3500	3648	94,1 %		
3000		3432		
2500				
2000				
1500				
1000				
500			2,2 %	3,7 %
0			80	136
1988-1989		**89,6 %**	**2,5 %**	**7,9 %**
	3683	**3298**	**93**	**292**

Programme de permanence de la francisation

Pour assurer la continuité et la durabilité de la francisation, l'Office reprend contact chaque année avec un certain nombre d'entreprises et d'organismes ayant obtenu leur certificat de francisation — ou de conformité dans le cas des organismes de l'Administration.

Alors que plus de 94 % des organismes de l'Administration détiennent un certificat de conformité avec la Charte et que plus de 70 % des entreprises détiennent un certificat de francisation, cette reprise de contact permet à chacun des partenaires de prendre conscience de l'évolution de la place du français au sein de son entreprise ou de son organisme et de faire le point sur sa situation linguistique.

Lors des rencontres de reprise de contact avec ses partenaires, l'Office profite de l'occasion pour leur offrir ses produits et ses services, pour les inciter à maintenir et à consolider la francisation, notamment en valorisant le rôle et le mandat du comité de francisation ou du responsable, et pour les aider, par des conseils et du soutien technique, en fonction de leurs attentes et besoins.

L'Office s'était fixé comme objectif pour l'exercice 1989-1990, de reprendre contact avec 200 entreprises et 100 organismes de l'Administration qui avaient reçu leur certificat avant 1985. Dans le cas des entreprises, cet objectif a été largement dépassé puisque 415 rencontres ont eu lieu avec autant d'entreprises, dont 168 par le réseau des bureaux régionaux pour qui l'action permanence est devenue un champ d'action privilégié.

L'accueil de la part de la grande majorité des entreprises est favorable. De façon générale, les entreprises reconnaissent à l'Office le devoir de veiller au maintien de la francisation et acceptent de partager cette responsabilité par la mise en oeuvre de mesures de redressement s'il y a lieu. Les quelques reculs observés et les problèmes rencontrés dans les entreprises certifiées sont notamment liés aux communications avec les fournisseurs, à l'introduction de l'informatique et à l'affichage.

Même si l'introduction de l'informatique apparaît souvent comme un facteur d'anglicisation, dans plusieurs cas l'effet est contraire; l'informatisation agit de plus en plus comme un catalyseur de la francisation et comme un outil de diffusion de la terminologie française dès lors que l'entreprise a exigé de son fournisseur que les logiciels, écrans et documents soient en français.

Ces rencontres ont aussi permis de combler un grand besoin d'information sur les dispositions de la Charte surtout en matière d'affichage, de documents informatisés, de facturation, de bons de commande et de la formation des comités de francisation. Les entreprises manifestent un intérêt pour les produits et services de l'Office et 150 d'entre elles ont exprimé des besoins concrets qui ont été satisfaits.

En ce qui concerne la permanence de la francisation dans l'Administration, le programme prévu (reprise de contact avec 100 ministères et organismes) a été modifié et les rencontres ont été remplacées par 8 sessions d'information et de sensibilisation. Soixante-dix ministères et organismes gouvernementaux ont été invités à assister à l'une ou l'autre de ces sessions d'information; une centaine de personnes, venant de 45 ministères et organismes gouvernementaux, ont répondu à l'invitation.

Par ces séances, l'Office veut rappeler aux ministères et organismes non seulement les dispositions de la Charte, mais également la politique du gouvernement sur la langue de l'Administration. Il profite aussi de l'occasion pour promouvoir son programme de promotion du français et d'amélioration de la qualité de la langue dans la fonction publique. Ce programme vise à améliorer la qualité et la lisibilité des textes de l'Administration et à favoriser la prise en charge par les ministères et organismes de leur gestion de la qualité de la langue.

Ces séances ont permis à l'Office de connaître les habitudes de communication des ministères et des organismes et de fournir des réponses à des situations réelles. Elles ont également permis de présenter les produits et les services de l'Office.

Selon une évaluation faite par l'Office à la suite des 8 rencontres, seulement une personne sur cinq connaissait très bien la Charte avant de participer à la séance; par contre, quatre personnes sur cinq ont déclaré que les connaissances acquises au cours de la session d'information leur permettraient de promouvoir plus efficacement le statut du français dans leur milieu de travail et de mieux appliquer les dispositions de la Charte.

Le rappel des dispositions légales a déclenché de nombreuses discussions sur des situations vécues par chacun dans son milieu et l'expertise juridique fournie séance tenante, appuyée de la somme des expériences acquises par le personnel de l'Office, s'est avérée l'un des résultats les plus productifs.

Pour soutenir les demandes exprimées par les participants en matière d'amélioration de la qualité de la langue, un réseau de langagiers a été mis sur pied; il regroupe jusqu'à maintenant des représentants de 8 ministères et organismes. Un répertoire d'ouvrages de consultation est en voie d'élaboration, de même qu'un répertoire de logiciels d'aide à la rédaction; ces deux outils seront terminés au cours du prochain exercice. Enfin, on préparera également, au cours de la prochaine année, des documents méthodologiques qui répondront aux besoins exprimés par les commissions ministérielles de terminologie.

Autres programmes reliés à la francisation

L'Office administre d'autres programmes reliés à la francisation des milieux du travail, du commerce et des affaires : les ententes particulières pour les sièges sociaux et les centres de recherche, les examens de français, l'application de l'article 23 dans les organismes reconnus par l'Office, l'application de l'article 46 sur les exigences linguistiques associées à l'obtention d'un emploi ou d'un poste et le programme de soutien financier à la promotion du français.

Ententes particulières pour les sièges sociaux et les centres de recherche

La Charte de la langue française prévoit qu'à l'intérieur des sièges sociaux et des centres de recherche l'application des programmes de francisation peut faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office de la langue française afin de permettre l'utilisation d'une autre langue que le français comme langue de fonctionnement. Les critères d'application de ces ententes sont notamment reliés à la provenance des revenus bruts d'une entreprise et à sa position concurrentielle sur le marché.

Au cours de l'exercice 1989-1990, l'Office a signé 12 ententes particulières avec les 8 entreprises suivantes :

- Anachemia Canada inc. (pour son siège social et pour son centre de recherche);
- Indemnité professionnelle internationale Minet limitée (pour son siège social);
- Les industries Niagara Lockport Québec inc. (pour son siège social);
- Les technologies MPB inc. (pour son siège social et pour son centre de recherche);
- Systèmes électroniques Paramax inc. (pour son siège social et pour son centre de recherche);
- Outils coupants international inc. (pour son siège social);
- Textron Canada limitée (division Bell Helicopter Textron) (pour son siège social et pour son centre de recherche);
- Textiles Montery inc. (pour son siège social).

Examens de français

L'Office administre les examens de français que doivent passer certains candidats et candidates pour obtenir un permis d'exercice d'un ordre professionnel. En 1989-1990, l'Office a administré 1741 examens de français à 1456 candidats et candidates dans 30 des 40 ordres professionnels reconnus au Québec. De ces 1456 personnes, 1116 (77 %) ont réussi leur examen, dont 1008 dès le premier essai (69 %).

Par ailleurs, 26 personnes ont été dirigées vers l'Office pour subir une évaluation de leur connaissance du français selon l'article 20 qui régit l'accès à un emploi ou à un poste dans l'Administration, et l'article 23 qui régit les organismes reconnus desservant une clientèle en majorité d'une autre langue que le français; leur taux de réussite a été de 76,9 %.

Conformément à une entente intervenue entre l'Office, la Régie de l'assurance automobile et le Bureau de taxi de la Communauté urbaine de Montréal, 179 candidats désirant obtenir un permis de taxi ont passé des examens de français à l'Office. De ce nombre, 152 ont réussi l'examen, soit 85 %.

D'une manière générale, les résultats obtenus aux examens de français reflètent l'approche développée par l'Office d'une évaluation personnalisée de la connaissance du français chez les candidates et candidats.

Application de l'article 23

Les organismes de l'Administration reconnus par l'Office de la langue française au sens de l'article 113 de la Charte de la langue française doivent s'assurer que leurs services sont offerts au public dans la langue officielle.

C'est en vertu des dispositions de l'article 23 que ces organismes ont l'obligation d'élaborer les critères en vertu desquels ils comptent offrir leurs services dans la langue officielle, et les modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle au sein de leur personnel. Ils doivent soumettre ces critères et modalités à l'approbation de l'Office.

Sur un nombre total de 219 organismes reconnus, 151 ont un plan de service approuvé par l'Office, soit 68,9 %; ce pourcentage était de 42,7 % à la fin du dernier exercice. Le tableau suivant donne la répartition des organismes en fonction des secteurs d'activité, de même que l'état d'application de l'article 23.

Tableau V

Organismes reconnus par l'Office en vertu de l'article 113

Secteur	Nombre d'organismes reconnus	Nombre de plans de service approuvés
Organismes scolaires	29	18
Organismes municipaux	103	63
Organismes de santé et services sociaux	87	70
Total	**219**	**151**

Application de l'article 46

Il appartient à l'Office de recevoir les plaintes au sujet de l'application de l'article 46 de la Charte qui interdit à un employeur d'exiger la connaissance d'une autre langue que le français pour l'accès à un emploi ou à un poste.

Au cours de l'exercice 1989-1990, 25 nouveaux dossiers ont été ouverts, ce qui porte à 160 le nombre total de dossiers ouverts au cours des dix dernières années. Le tableau qui suit donne l'état de la situation de l'ensemble de ces dossiers à la fin de l'exercice.

Tableau VI

État de la situation des dossiers d'application de l'article 46, du 1er avril 1980 au 31 mars 1990

Nombre de dossiers ouverts			160
Décisions rendues		46	
— sur le fond	39		
— dossiers irrecevables	4		
— aucune décision à rendre[1]	3		
Désistements		62	
Concours annulé		1	
Abandons		13	
Dossiers en attente au 31 mars 1990		38	160

Le résultat des 39 décisions rendues sur le fond (dont 3 au cours de l'exercice) se répartit de la façon suivante :

— anglais nécessaire	25
— anglais non nécessaire	12
— italien nécessaire	1
— grec non nécessaire	1

1 L'employeur a renoncé séance tenante à l'exigence linguistique

Programme de soutien financier à la promotion du français

Le ministre chargé de l'application de la Charte de la langue française annonçait, à l'automne 1989, la mise sur pied d'un programme de soutien financier à la promotion du français dans les entreprises et en confiait la gestion à l'Office de la langue française.

Ce programme a pour objectif d'encourager, par une contribution financière du gouvernement, les dirigeants d'entreprise et les représentants des travailleurs à réaliser des projets d'animation dans leur milieu de travail en vue de faire progresser l'état de la francisation dans les entreprises.

Un comité consultatif a été mis sur pied pour faire l'étude de chaque projet et pour faire des recommandations au ministre. Ce comité est composé de cinq personnes dont deux de l'Office et trois de l'extérieur de l'Administration. Il est présidé par une personne qui ne fait pas partie de l'Administration.

Au cours de la première année d'application de ce programme, 27 projets ont été subventionnés; le montant total des subventions accordées se chiffre à 424 625 $, dont 70 % ont été versés au cours de l'exercice 1989-1990; le solde sera versé au cours du prochain exercice.

Voici la liste des entreprises qui ont obtenu une subvention, le montant de la subvention et le titre du projet qu'elles ont soumis au ministre :

— Asalco pour la traduction du catalogue et des fiches techniques et signalétiques de produits lubrifiants industriels (3000 $);

— Association canadienne pour la gestion de la production et des stocks (ACPGS) pour la francisation de la fonction gestion de la production dans les entreprises québécoises, à l'aide d'une terminologie française uniforme (35 000 $);

— Association canadienne de l'industrie du médicament pour la publication d'un bulletin terminologique à l'intention des membres de l'association afin d'uniformiser, de promouvoir et de diffuser la terminologie française dans le domaine de l'industrie pharmaceutique (20 000 $);

— Boutique Tricot inc. pour l'organisation de cours de français adaptés aux travailleurs allophones (24 000 $);

— Canadair pour la compilation, la vérification et l'uniformisation des différentes terminologies en usage dans le secteur de l'aéronautique et pour leur diffusion au moyen de lexiques et de fascicules de vocabulaires spécialisés (12 500 $);

— Centre de linguistique de l'entreprise pour l'élaboration et la promotion d'une approche d'imputabilité des gestionnaires des entreprises à l'égard de la francisation des milieux de travail (25 000 $);

— Chaussures H.H. Brown pour la francisation du système informatique de fabrication (8775 $);

— C.M.A. Conseils en méthodes et applications pour la traduction du logiciel Multiview en usage chez d'importants grossistes en voyage au Québec (15 000 $);

— Comterm pour la production du clavier ACNOR pour les terminaux et les ordinateurs personnels de Comterm (10 000 $);

— Créatronix innovation technologique pour la production d'un cours de formation en français, sur document vidéo, pour le logiciel Lotus 1-2-3, version 3 (5000 $);

- Donohue pour la promotion de la terminologie française du catalogue de pièces de rechange et pour la diffusion de cette terminologie au moyen du système informatique de l'entreprise (15 000 $);
- GE Locomotives (Canada) pour la promotion de la politique linguistique de l'entreprise auprès des employés, des fournisseurs et de la clientèle au moyen d'une campagne de promotion concernant l'usage du français (12 500 $);
- General Motors du Canada ltée pour la promotion de l'utilisation du français au sein des services techniques de l'entreprise, notamment auprès des ingénieurs et des techniciens des services de l'ingénierie, de l'outillage et de la maintenance (7500 $);
- Maclean Hunter pour la publication d'un feuillet hebdomadaire visant à corriger les principales erreurs relevées dans les textes soumis à l'entreprise (15 000 $);
- Mitel S.C.C. pour la traduction du logiciel servant de support au système informatique de gestion de la production à l'usine de Bromont (15 000 $);
- Pièces Amiauto BSL pour la compilation et la diffusion de la terminologie française des pièces et accessoires automobiles auprès du personnel des ateliers de réparation et d'entretien de véhicules moteurs, des concessionnaires d'automobiles, des entreprises de transport et des particuliers (9850 $);
- Quebecor pour l'uniformisation et la promotion de la terminologie française dans le secteur de l'imprimerie (14 000 $);
- Sages informatique Canada pour la francisation et l'adaptation du logiciel de gestion de la production sur commande Jobscope (25 000 $);
- Services documentaires multimédia (SME) pour l'inclusion dans Logibase des logiciels en version française sans contenu québécois (12 0000 $);
- Simplex International pour la traduction et l'adaptation des logiciels actuels et futurs utilisés par l'entreprise pour la conception de ses produits (22 250 $);
- Spar Aérospatiale pour l'uniformisation et la promotion de la terminologie française dans le domaine spatial et les domaines connexes par le moyen de lexiques spécialisés (25 000 $);
- Syndicat des employés de Monterey Cols bleus (CSN) pour la conception et la mise en oeuvre d'un programme destiné à informer, éduquer et sensibiliser les employés de Monterey à l'utilisation du français dans l'entreprise (3250 $);
- Textiles Monterey pour l'organisation de cours de perfectionnement pour le personnel de secrétariat et pour la francisation de la terminologie des pièces mécaniques et des inscriptions sur les machines outils afin d'améliorer la qualité et le statut du français au travail (10 000 $);
- Centrale des syndicats démocratiques (CSD) pour l'implantation de la terminologie française dans l'industrie du vêtement et de la chaussure (25 000 $);
- Confédération des syndicats nationaux (CSN) pour la formation linguistique en milieu de travail hôtelier d'un groupe de personnes composé, pour la moitié, de travailleuses et travailleurs alphabétisés d'origine immigrante et, pour l'autre moitié, de travailleuses et travailleurs francophones ayant une faible connaissance en français (15 000 $);
- Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) pour l'implantation de la terminologie française dans les secteurs de l'aéronautique et de l'aérospatial (20 000 $);
- Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) pour l'implantation de la terminologie française dans le secteur des garages (20 000 $).

L'Office assure un suivi pour chacun de ces projets et il met ses produits et ses services à la disposition des entreprises subventionnées.

Orientations reliées à la francisation des milieux de travail, du commerce et des affaires

Pour réaliser ses priorités en matière de francisation, l'Office a adopté 5 grandes orientations. Nous faisons, dans les pages qui suivent, le bilan des réalisations dans les divers programmes rattachés à chacune de ces orientations.

Rallier, de façon active et soutenue, tous les partenaires autour des défis actuels et futurs de la francisation

Programme de concertation avec les partenaires

Ce programme a pour but de promouvoir la concertation avec les associations patronales et syndicales, les associations sectorielles et les organismes de l'Administration.

Mis sur pied en novembre 1989, ce programme a permis au cours de l'exercice de prendre contact avec 25 associations sectorielles patronales et syndicales, dont 23 dans le secteur du textile et du vêtement qui est, comme nous l'avons vu plus haut, l'un des secteurs dans lequel la francisation est le moins avancée.

Ainsi, l'Office a rendu visite à 13 associations patronales, à 5 associations syndicales et à 5 comités paritaires dans ce secteur.

Les deux autres visites, l'une auprès d'une association patronale, l'autre auprès d'une association syndicale, ont été effectuées dans le secteur de la fabrication des produits électriques, secteur également identifié comme prioritaire par l'Office.

Par ces rencontres, l'Office veut répandre l'idée qu'il ne peut assumer, seul, l'entière responsabilité de la francisation du Québec et que tous les partenaires doivent y participer.

La concertation s'est également poursuivie avec les dirigeants des ordres professionnels du Québec; 5 rencontres d'information ont eu lieu afin de développer des mécanismes accrus de concertation. De plus, 64 demandes de renouvellement de permis temporaire ont reçu l'approbation de l'Office.

Au nombre des moyens mis en oeuvre pour informer et sensibiliser tous ses partenaires, l'Office a produit un dépliant d'information à l'intention des interlocuteurs et des décideurs en poste à l'étranger. Ce dépliant est notamment distribué par les délégations et les bureaux du Québec à l'étranger.

Les politiques d'achat sont un moteur essentiel de la promotion du français dans les entreprises et dans l'Administration. Aussi, l'Office a-t-il entrepris une consultation devant conduire à l'élaboration d'une directive interministérielle relative aux exigences linguistiques qui devraient apparaître dans les politiques d'achat de tous les produits achetés par l'Administration. Cette démarche a conduit à l'élaboration d'une proposition de politique d'achat contenant une clause linguistique; cette proposition a été présentée par le ministère des Approvisionnements et Services au Conseil des ministres et pourrait être adoptée au cours du prochain exercice.

Enfin, en collaboration avec quelques entreprises de haute technologie, l'Office a entrepris une recherche sur la francisation des entreprises de ce secteur. Les deux premières phases de l'étude sont terminées, c'est-à-dire la production d'un document de réflexion sur les entreprises de haute technologie en vue d'orienter la recherche proprement dite et le dépistage des entreprises de haute technologie dans le secteur manufacturier. Il reste à évaluer auprès des entreprises sélectionnées le degré de pénétration du français compte tenu de la technologie avancée qu'elles utilisent, de la qualification de la main-d'oeuvre requise, des fournisseurs, des clients, des compétiteurs et de la mondialisation des marchés.

Dans le cadre d'une vaste enquête conduite sous la responsabilité du Secrétariat à la politique linguistique sur les indicateurs linguistiques, l'Office participe, conjointement avec le Conseil de la langue française et la Commission de protection de la langue française, au comité de coordination dirigé par le Secrétariat à la politique linguistique.

Le but de cette recherche est d'identifier tous les indicateurs, ou les paramètres, qui contribuent à la francisation du Québec, afin de faire le bilan de la situation linguistique à partir des actions en cours de réalisation. L'objectif, une fois terminée la compilation des contextes et des facteurs qui permettront de faire le bilan, est de tenir à jour la somme de ces renseignements afin que chacun puisse suivre l'évolution constante du dossier de la francisation.

En plus des organismes créés par la Charte, les ministères qui appliquent des programmes à incidence linguistique participent également à cette enquête. Il s'agit, notamment, du ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, du ministère de l'Éducation, du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science et du ministère des Affaires culturelles.

Outre sa participation au comité de coordination, l'Office assume plus particulièrement l'étude des aspects concernant la francisation des entreprises comme le niveau de certification par secteur d'activité, le degré d'utilisation de l'informatique en français dans les entreprises, les besoins des clientèles en regard des services de consultation offerts par l'Office, les ententes particulières pour les sièges sociaux et les centres de recherche ou encore la perception des travailleurs face à la francisation. Certaines recherches sont en cours, d'autres sont à mettre en route. Cette enquête s'étendra sur plusieurs années.

Programme de promotion du français dans l'informatique

Ce programme comporte quatre activités : la diffusion des exigences de la Charte et des attentes de l'Office en matière de francisation de l'informatique, l'assistance ponctuelle dans les entreprises, la cueillette et la diffusion de renseignements dans le domaine de l'informatique par le dépouillement systématique de revues spécialisées et par l'établissement d'un fichier documentaire, et la participation à des comités, colloques et salons portant sur l'informatique.

Au cours de l'exercice 1989-1990, l'Office a répondu à plus de 200 demandes de renseignements et d'aide technique de la part des entreprises; il a participé à 16 salons, congrès ou déjeuners-causeries et collaboré à l'élaboration d'un scénario pour la réalisation d'un document audiovisuel. La diffusion du bulletin bimensuel *Informatique-Éclair* a été élargie; son tirage est maintenant de 500 exemplaires, dont 250 à des abonnés externes.

Une place privilégiée a été accordée au Comité d'action pour le français dans l'informatique (CAFI). Ce comité, créé en septembre 1988 par le Centre de

linguistique de l'entreprise, est une instance de concertation qui regroupe, sur une base volontaire, des personnes issues d'entreprises et d'organismes intéressés à la valorisation du français dans l'informatique.

L'Office a participé à 24 réunions du comité, collaboré à l'élaboration de son programme d'action et à l'organisation d'un colloque qui s'est tenu en février 1990; il a, de plus, participé à 14 rencontres avec des associations spécialisées en informatique. La promotion de l'adoption d'une clause linguistique dans tout contrat d'achat de produits informatiques constitue l'un des objectifs majeurs du CAFI.

De plus, l'Office a entrepris une recherche sur la langue des logiciels et de la documentation utilisée pour l'enseignement de l'informatique (bureautique, robotique, CAO/FAO, etc.) dans les institutions d'enseignement secondaire, collégial et universitaire de langue française au Québec.

Une première phase a porté plus spécifiquement sur l'enseignement collégial : le questionnaire a été rédigé et la cueillette des données doit avoir lieu au début du prochain exercice. Les secteurs universitaire et secondaire seront aussi traités au cours de l'exercice 1990-1991.

Valoriser le rôle et soutenir, de façon concrète et continue, le travail des comités de francisation

Colloques

En octobre 1989, un colloque a réuni à Jonquière les interlocuteurs de l'Office dans la région du Saguenay - Lac-Saint-Jean. Les participants représentaient les entreprises de toutes les catégories, de même que les organismes de l'Administration. Le colloque de Jonquière s'inscrivait dans la foulée des trois colloques tenus à Montréal et à Québec au cours du dernier exercice.

Document audiovisuel

Un document audiovisuel a été produit en collaboration avec le ministère des Communications pour valoriser le rôle des membres des comités de francisation. Il s'agit d'un document d'une dizaine de minutes, qui doit servir à l'animation des comités de francisation. Sa production a été financée à même les sommes allouées par le ministre dans le cadre des projets de développement soumis par l'Office.

Outils d'information

L'Office a publié au cours du dernier exercice un aide-mémoire à l'intention des membres des comités de francisation; ce document décrit le rôle des membres du comité et les principales étapes d'une démarche de francisation, de même qu'il fournit la liste des produits et des services que l'Office met à la disposition des entreprises pour réaliser la francisation.

Il a également fait produire ou réimprimer de nombreux documents d'information à l'intention des membres des comités de fancisation.

Subventions aux centrales syndicales

L'Office administre un programme de subventions à l'intention des centrales syndicales qui vise notamment à permettre l'information, la formation et l'animation des syndiqués siégeant aux comités de francisation des grandes entreprises, au moyen d'activités organisées par les centrales.

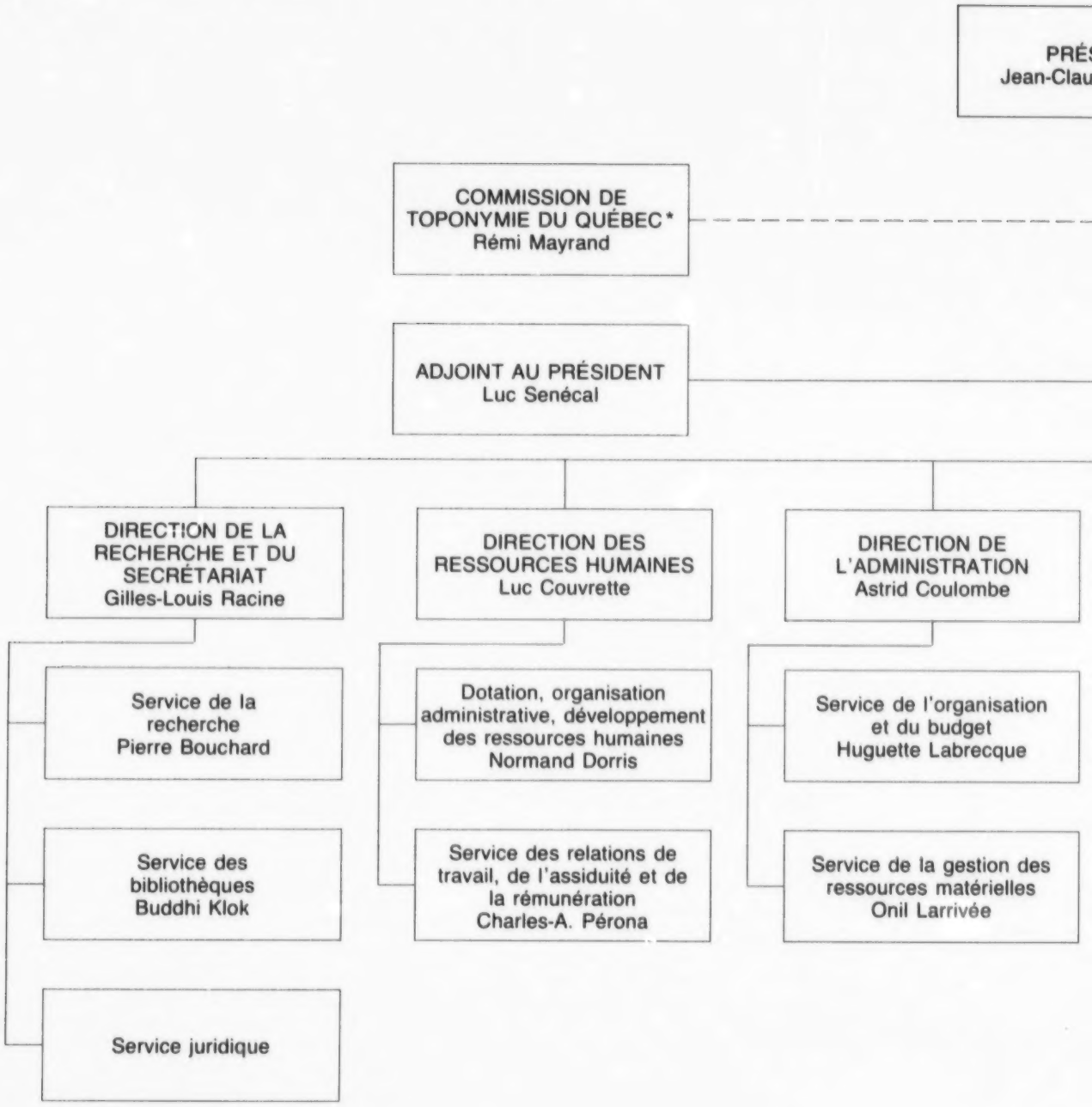
Les sommes allouées par le ministre pour le développement de certains projets comprenaient une augmentation du budget de subventions aux centrales syndicales; de 150 000 $ qu'il était en 1988-1989, il est passé à 250 000 $ en 1989-1990. Cette somme, répartie au prorata du nombre de membres d'un comité de francisation dans chacune des centrales, a été partagée de la façon suivante :

- 37 500 $ à la Centrale des syndicats démocratiques, soit 15 %,
- 62 500 $ à la Confédération des syndicats nationaux, soit 25 %,
- 150 000 $ à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, soit 60 %.

Les principales réalisations des centrales syndicales pour l'exercice 1989-1990 se résument de la façon suivante :

- production et diffusion de divers documents d'information et rédaction d'articles et de chroniques traitant de la langue dans les journaux syndicaux;
- organisation d'activités de formation ou participation à des activités organisées par l'Office;
- participation aux diverses tables de travail sur la formation professionnelle dans la construction, qui a fait ressortir des priorités pour ce secteur : préparation d'un lexique de vulgarisation de la terminologie française de la construction, interventions pour franciser ce secteur auprès des sous-comités professionnels, des associations sectorielles paritaires et du Comité de révision du Code de sécurité des travaux de construction et intervention pour l'amélioration de la qualité du français dans le décret régissant les conditions de travail de la construction (CSD);
- participation au Comité confédéral de la CSN sur l'immigration, qui a conduit à l'organisation d'une journée d'étude sur l'intégration des immigrants et contre le racisme, et préparation du contenu du rapport du bureau de la centrale sur les thèmes :

Organigramme de l'Office de la langue française



*Rattachée administrativement

DENT
e Rondeau

SERVICE DES COMMUNICATIONS
Lise Chicoine, par intérim

SERVICE DE LA GESTION DES SYSTÈMES INFORMATIQUES
Gilles Martineau

DIRECTION DES SERVICES LINGUISTIQUES
Jean-Marie Fortin

COMMISSION DE TERMINOLOGIE
Louis-Jean Rousseau

DIRECTION DE LA FRANCISATION
Solange Chalvin

- Service des travaux linguistiques et de la normalisation
  Louis-Jean Rousseau
- Service de la gestion des systèmes de la B.T.Q.
  Mireille Lacasse
- Service de la terminologie ponctuelle
  Tina Célestin
- Service des terminologies sectorielles
  André Collin
- Service de la diffusion linguistique et terminologique
  Bernard Salvail

- Service de l'implantation de la terminologie et de l'informatique
  Jean-Claude Gaumond
- Service de la francisation de la grande entreprise
  Pierre Messier
- Service de la francisation des PME et de l'Administration
  Laurent Bélisle
- Service des relations avec les associations et les ordres professionnels
  Sato Jeannot
- Service de la promotion du français
  Bernard Rabot

Le Québec pluraliste et francophone et *La dénatalité : une question d'actualité au Québec*, en vue du congrès de la CSN en mai 1990 (CSN);

— planification et organisation d'activités sectorielles, notamment dans le secteur de la haute technologie que sont l'aéronautique et l'aérospatiale; d'activités régionales, par l'organisation d'une tournée qui a touché près de 250 personnes de toutes les régions du Québec et dont le rapport a servi de base de réflexion au niveau de diverses instances; et d'activités de recherche, notamment dans le domaine de l'intégration des immigrants et immigrantes (FTQ).

Associer davantage la communauté anglophone à la francisation des milieux de travail, du commerce et des affaires

L'Office n'avait, à ce jour, aucun programme particulièrement destiné à la communauté anglophone, même s'il entretenait des liens avec elle et participait aux principales activités de différentes associations.

Dans le but de mieux cerner les besoins de la communauté d'expression anglaise que l'Office considère comme un partenaire important pour la réalisation de la francisation du Québec, il a établi les bases d'une étude visant à faire le point sur la situation des anglophones au Québec, afin d'orienter sa réflexion et ses projets d'action. Cette étude sera réalisée au cours du prochain exercice.

Au cours de l'exercice 1989-1990, tout en continuant de participer aux activités courantes de diverses associations, l'Office a établi un répertoire de tous les groupes, tous les mouvements, toutes les associations et tous les comités regroupant majoritairement des citoyens de langue anglaise; il a également collaboré, en assumant les frais d'impression, à la publication d'un outil de référence élaboré par Alliance Québec : *A Guide to French second-language Courses in Québec*, qui fournit la liste de tous les établissements scolaires, privés ou publics, qui offrent des cours de français langue seconde.

Sensibiliser et associer à la francisation certains groupes « porteurs d'avenir » dont les jeunes, les communautés culturelles et les immigrants

Études

Un rapport-synthèse sur l'immigration et la langue de travail a été produit au cours de l'exercice à la suite d'une table ronde tenue le 30 mars 1989 sur l'immigration et la langue de travail, qui réunissait une vingtaine de personnes. Le but de cette activité était de consulter des gens capables d'aider l'Office à élaborer une stratégie d'intervention auprès des populations immigrantes en matière de francisation. Ce rapport permettra à l'Office d'alimenter sa réflexion sur le sujet.

Des synthèses ont aussi été préparées au cours de l'exercice sur quelques études démo-linguistiques faites à partir du recensement de 1986 et une étude a été réalisée par l'Office.

Dans le cadre d'une grande enquête conduite par l'Institut québécois de recherche sur la culture et le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigrantion sur l'intégration des nouveaux immigrants dans la société québécoise, l'Office traite du volet « langue et travail ».

Aux fins de cette enquête, il a réalisé, au cours de l'exercice 1989-1990 une étude sur la dynamique de l'utilisation des langues chez des immigrants au cours de leur première année d'arrivée au Québec. Il s'agit d'une étude préliminaire portant sur une centaine de nouveaux immigrants. Un séminaire a été tenu à l'Office sur les résultats de cette recherche et un rapport *Nouveaux immigrants et langues de travail* a été déposé. Cette étude doit se poursuivre sur deux ans.

Dépliant d'information

Des contacts préliminaires ont été établis au cours de l'exercice avec des représentants du ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration afin de connaître les besoins des nouveaux arrivants en matière d'information sur la Charte de la langue française et afin d'étudier les divers moyens d'atteindre cette clientèle.

Un projet est en cours pour la production d'un dépliant d'information à l'intention des immigrants potentiels et des nouveaux arrivants; ce document pourrait être distribué par le MCCI, à l'étranger et au Québec, de même que par 35 organismes non gouvernementaux qui travaillent à l'accueil des nouveaux arrivants. Il sera réalisé au cours du prochain exercice.

Mission

Toujours dans le but de sensibiliser et d'associer les diverses communautés culturelles à la francisation du Québec, deux membres du personnel de l'Office ont effectué une mission en France et en Belgique pour étudier la façon dont se fait l'intégration des travailleurs immigrants dans l'entreprise.

Les principales constatations sont à l'effet qu'il existe beaucoup de cours de formation linguistique dans les deux pays et que de nombreux programmes de soutien financier sont offerts à ceux qui sont intéressés à suivre ces cours.

Le rapport qui a été déposé soumet diverses recommandations pour le Québec dont :

— poursuivre les analyses quant à l'attrait du français;
— mettre en place, au sein des entreprises qui emploient un grand nombre d'allophones, des programmmes de formation linguistique spécialement adaptés;
— susciter des actions conjointes (OLF/MCCI/MEQ) de formation linguistique au sein des entreprises;
— dresser un inventaire des cours d'alphabétisation, de mise à niveau et de français;
— mettre sur pied un projet pilote de formation linguistique ou d'implantation terminologique spécialement adapté au milieu allophone.

Inviter et inciter les entreprises employant de dix à quarante-neuf personnes à participer activement à la francisation du Québec

Programme de promotion du français dans les entreprises de 10 à 49 employés

Ce nouveau programme, mis sur pied dans le cadre des projets de développement, a pu se réaliser au cours de l'exercice 1989-1990 grâce à l'octroi de ressources humaines additionnelles et à l'intégration du personnel des bureaux régionaux à l'équipe des conseillers et conseillères en francisation.

Ce programme est le résultat d'un projet pilote réalisé au cours du dernier exercice auprès d'un nombre restreint de petites entreprises. L'accueil favorable de cette action par les dirigeants des entreprises qui comptent moins de 50 employés et qui, par le fait même, sont soustraites de l'application des programmes de francisation, a convaincu l'Office d'étendre cette activité de promotion à un plus grand nombre d'entreprises. La participation des entreprises se fait strictement sur une base volontaire.

La démarche d'intervention est la suivante : un premier contact écrit s'établit avec l'entreprise. Il s'agit d'une lettre du président de l'Office informant l'entreprise d'une campagne de promotion du français dans son secteur d'activité. Dans un deuxième temps, un conseiller ou une conseillère en francisation établit un contact téléphonique avec le président de l'entreprise pour lui offrir les services de l'Office.

Si le dirigeant de l'entreprise accepte de rencontrer l'Office, une visite s'ensuit au cours de laquelle on informe l'entreprise des exigences de la Charte, on répond à ses questions, et on lui offre une gamme de services et de produits de nature à l'aider dans sa démarche de francisation.

Les représentants de l'Office proposent également à l'entreprise un examen de ses divers outils de travail pour juger de leur conformité à la Charte. Un suivi sera exercé dans les cas où des corrections s'imposent.

Au cours de l'exercice 1989-1990, après une période qui a permis d'expérimenter la stratégie et les outils d'intervention auprès d'une quarantaine d'entreprises, 257 autres entreprises ont été contactées, et 90% d'entre elles ont accepté de collaborer avec l'Office.

Ces entreprises oeuvrent dans les 5 secteurs d'activité économique suivants : industrie du textile, industrie de l'habillement, première transformation des métaux, fabrication de matériel électrique et industrie du caoutchouc et des produits en matière plastique. Ces secteurs ont été jugés prioritaires par l'Office, soit à cause de leur impact sur la francisation des grandes entreprises dont elles sont souvent des fournisseurs, soit à cause d'un retard dans la francisation des PME et des grandes entreprises du même secteur.

Les principaux problèmes rencontrés par ces entreprises sont surtout liés à la méconnaissance des dispositions de la Charte et, chez les dirigeants, à leur difficulté d'obtenir de la documentation en français de la part de leurs fournisseurs; leur intérêt est renouvelé envers la francisation lorsqu'on les informe qu'ils peuvent obtenir de l'aide de l'Office, ainsi que des produits et des services linguistiques et terminologiques.

Études et recherches

Se basant sur l'évolution de la certification dans les grandes entreprises et dans les petites et moyennes entreprises, des hypothèses de travail ont été établies par l'Office à l'effet que la certification était plus rapide dans les entreprises dont les administrateurs et le capital étaient francophones. Une étude a donc été entreprise pour connaître l'appartenance linguistique des dirigeants des entreprises employant de 10 à 49 personnes, selon les secteurs d'activité, afin de vérifier ces hypothèses. Un rapport a été produit sous le titre *L'appartenance linguistique des entreprises de 10 à 49 employés au Québec*.

De ce rapport, un document d'orientation a été produit sous le titre : *Francisation des entreprises employant entre 10 et 49 personnes : faisabilité et scénarios de réalisation*. Ce document d'orientation, dont les conclusions favorisaient une approche sectorielle des entreprises, a servi à la mise sur pied du programme de promotion du français dans les entreprises de 10 à 49 personnes.

Enfin, pour vérifier l'exactitude de la méthodologie retenue (le nom des principaux administrateurs), une enquête téléphonique a été effectuée auprès de 350 entreprises. Il s'agissait de vérifier si l'on peut encore utiliser, en 1990, la consonance des noms pour identifier la langue des administrateurs. Les résultats de cette enquête serviront pour des études ultérieures.

Troisième partie

Priorités reliées à la recherche linguistique et à la terminologie

La recherche linguistique et la terminologie constituent le deuxième volet du mandat confié à l'Office par le législateur dans la Charte de la langue française. Il comporte un certain nombre de programmes qui ont été regroupés en fonction des priorités établies par le conseil d'administration.

Évaluer périodiquement les besoins et établir sur cette base les priorités en matière de recherche, de normalisation, de terminologie et d'assistance linguistique

Implantation et exploitation du système de gestion de la demande

Ce programme vise essentiellement à assurer l'adéquation la plus juste possible entre la production de l'Office et les besoins, exprimés par la demande, soit pour des produits linguistiques et terminologiques, soit en matière d'optimisation du contenu de la BTQ.

Amorcés au cours du dernier exercice, les travaux de développement et d'implantation du système de gestion de la demande de produits linguistiques ont été poursuivis au cours de l'exercice 1989-1990, principalement par la mise sur pied d'un comité regroupant des représentants des diverses directions de l'Office.

Ce comité a analysé les demandes inscrites dans le système à l'aide d'une grille d'analyse qui a été élaborée au cours de l'exercice. Des propositions d'orientations pour l'élaboration de produits terminologiques ont été présentées à l'Office, un guide de cueillette de l'information a été préparé et des séances de formation ont été tenues à l'intention du personnel de l'Office afin d'implanter le système et de permettre aux utilisateurs d'y inscrire eux-mêmes des demandes à partir des besoins exprimés par les diverses clientèles.

Réorientation de certaines activités

Assistance linguistique

L'Office offre, depuis sa création, un service d'assistance linguistique à l'intention du public. Compte tenu des commentaires des usagers, une réflexion sur ce programme a été entreprise au cours de l'exercice 1989-1990, et la décision a été prise de réorienter une partie de l'assistance linguistique vers des clientèles spécifiques afin de cibler davantage ce programme en fonction des besoins reliés à la francisation des entreprises.

Des clientèles seront donc identifiées au cours du prochain exercice et l'Office leur offrira un accès privilégié à son service d'assistance linguistique; cette mesure devrait favoriser l'accélération du processus de certification des entreprises. De plus, le projet de téléphone linguistique sur lequel l'Office travaille depuis près de deux ans sera mis en service au cours du prochain exercice; les cassettes sont présentement en production au ministère des Communications du Québec. Ce nouveau service devrait satisfaire dans une forte proportion aux demandes de consultation d'ordre linguistique.

Préparation d'outils d'implantation

À partir de besoins exprimés par les entreprises aux conseillers et conseillères en francisation, l'Office a dû réorienter sa production linguistique pour satisfaire aux attentes des entreprises. Il a donc produit, au cours de l'exercice 1989-1990, 21 outils d'implantation (mini-lexiques, affiches, guides, etc.) sur les domaines suivants : automobile, hôtellerie-restauration, informatique, manutention et matériel électrique. Quatre autres projets ont été mis en chantier : confection, administration, santé et services sociaux; ils se poursuivront au cours du prochain exercice. L'élaboration de produits reliés à l'implantation terminologique dans les entreprises représente, pour l'exercice, 40 % de l'ensemble de la production linguistique et terminologique de l'Office.

Optimisation des systèmes de la Banque de terminologie du Québec (BTQ)

Les travaux de recherche et de développement en vue de renouveler les systèmes de production et de diffusion des données terminologiques ont été amorcés au cours de l'exercice 1989-1990. Ils ont porté principalement sur l'identification des diverses fonctions requises pour le développement d'un prototype de production. Une version préliminaire du prototype a été réalisée et les travaux de conception des outils de développement ont été amorcés.

Divers autres développements informatiques ont été réalisés ou amorcés afin d'améliorer les systèmes

actuels d'ici leur remplacement, dont la passerelle-réseau (interface améliorant la convivialité du logiciel d'interrogation).

Enfin, le développement du système de dépouillement terminologique automatisé a été poursuivi en collaboration avec les chercheurs du Centre d'ATO de l'UQAM.

Assurer, en coopération étroite avec tous les partenaires de la francisation, une production adéquate des ressources linguistiques et terminologiques dont le Québec a besoin pour réussir la francisation et, en particulier, celle des entreprises et de l'Administration

Recherches terminologiques

Des travaux de recherche se sont poursuivis ou ont été entrepris dans plusieurs secteurs dont l'immobilier (la première tranche de l'ouvrage est terminée), la robotique, la sécurité informatique, la gestion des grands projets, etc. La recherche qui devait être entreprise dans le domaine de la céramique a été abandonnée.

Pour assurer l'adéquation entre la production terminologique de l'Office et les besoins des Québécois en matière de terminologie, les travaux de recherche sont généralement réalisés en collaboration avec un certain nombre de partenaires. Voici une liste des projets en cours de réalisation en association avec des entreprises ou avec des ministères ou organismes de l'Administration :

- la mécanisation forestière et les scieries, en collaboration avec l'Institut canadien de recherches en génie forestier, Équipement de scierie Denis inc. et Forano;
- la gestion des grands projets, avec huit partenaires dont Janin Construction limitée, Le Groupe SNC et Comstock International limitée;
- l'immobilier, avec Trust Royal, Royal Lepage Services immobiliers limitée, l'Association canadienne de l'immobilier et l'Association québécoise de l'immeuble;
- le transport routier, avec l'Association du camionnage du Québec, Transports Canada, le ministère des Transports du Québec, le Quartier général de la Défense nationale et M. Laurent Paquin, terminologue;
- le plein air, avec le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche, les fédérations de plein air et plusieurs établissements d'enseignement;
- l'optoélectronique, avec le cégep de la Pocatière, Québec Téléphone, Cartier et Lelarge, cabinet de traduction;
- la télébureautique, avec IBM Canada limitée, Péricom et Traductor;
- la sécurité informatique, avec le ministère des Communications du Québec, la Communauté urbaine de Montréal et IBM Canada limitée;
- les tours et le tournage des métaux, avec Pratt & Whitney, Canadair, Bombardier, Ateliers d'ingénierie Dominion, etc.;
- la mécatronique, avec 8 fabricants d'automobiles : Chrysler, GM, Ford, Honda, Hyundai, Toyota, Nissan et Mazda;
- la géomatique, avec l'Université Laval, le Groupe DMR inc., le ministère de l'Énergie et des Ressources et Aéro Photo inc.;
- la géologie, avec la Commission géologique du Canada.

Il faut aussi souligner qu'en plus de ces travaux, les terminologues des entreprises comme IBM, Alcan et QIT, produisent des lexiques.

Parmi les projets mentionnés, plusieurs se termineront au cours du prochain exercice et les travaux seront publiés.

Les principaux bénéficiaires des ouvrages terminologiques sont évidemment les langagiers (terminologues, traducteurs et rédacteurs), les entreprises, ministères et organismes qui travaillent dans les secteurs d'activité concernés et qui sont souvent les demandeurs, les maisons d'enseignement, les travailleurs et le grand public, selon le domaine.

Ces travaux de recherche sont effectués en parallèle avec les travaux de révision des manuscrits. Au cours de l'exercice, 6 manuscrits ont été révisés pour publication et la révision de 6 autres manuscrits a été commencée; elle se poursuivra au cours du prochain exercice. Les principaux domaines couverts sont : les assurances, les scieries, la manutention, la mécanisation forestière, les ustensiles de cuisson et les aides technologiques.

Si le programme de révision pour publication des ouvrages terminologiques et documentaires prévu pour l'exercice n'a pu être entièrement réalisé, c'est surtout en raison de l'adoption de critères qualitatifs plus élevés et d'une harmonisation avec les travaux de la Commission de terminologie de l'Office de la langue française. Un comité de révision des ouvrages a été mis sur pied au cours de l'exercice afin de voir au respect des principes adoptés.

Les travaux de recherche en matière terminologique sont également effectués en parallèle avec la production d'outils d'implantation pour les entreprises, avec le suivi des projets de recherche subventionnés et avec la mise à jour des fichiers de la BTQ.

Ouvrages documentaires

L'Office réalise chaque année deux inventaires des travaux terminologiques effectués tant au Québec, au Canada, qu'à l'étranger, afin d'harmoniser la production terminologique dans l'ensemble de la francophonie, d'une part, et d'aider les terminologues québécois dans leur recherche de terminologie française propre à chacun des secteurs, d'autre part.

Ont été publiés en 1989-1990 : l'*Inventaire des travaux en cours et des projets de terminologie* et l'*Inventaire des travaux de terminologie récents*.

Optimisation du contenu de la BTQ

Le banque de terminologie est un système d'information qui permet de centraliser et de diffuser la terminologie nécessaire à la francisation. Elle est constituée d'un fichier de terminologie contenant près 867 000 termes français ou anglais, d'un fichier documentaire contenant plus de 45 500 références et d'un fichier de sources, qui contient plus de 25 700 fiches.

Les travaux de mise à jour des fiches de la banque de terminologie se sont poursuivis au cours de l'exercice par la révision de 26 000 fiches de terminologie et par l'ajout de 19 000 nouvelles fiches.

Programme d'officialisation

La Commission de terminologie de l'Office de la langue française a pour mandat de soumettre à l'approbation de l'Office les projets d'avis de normalisation ou de recommandation linguistiques et terminologiques, de même que les énoncés de politique qui décrivent les choix linguistiques de l'Office; elle doit aussi veiller à l'élaboration des énoncés de politique de l'Office en matière linguistique et assurer le développement et la coordination des commissions ministérielles de terminologie.

L'utilisation d'un terme normalisé devient obligatoire pour les organismes de l'Administration et les organismes parapublics, ainsi que dans la signalisation routière, dans l'affichage public et dans les ouvrages destinés à l'enseignement.

La Commission de terminologie coordonne les travaux de deux commissions ministérielles de terminologie : la Commission de terminologie de la sécurité du revenu et la Commission de terminologie juridique.

En outre, deux protocoles d'entente ont été préparés et sont prêts à être signés, d'une part entre le ministère de la Santé et des Services sociaux et l'Office pour la mise sur pied d'une commission de terminologie et, d'autre part, entre le ministère de l'Éducation et le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science pour la mise sur pied d'un comité du suivi des travaux de la Commission de terminologie de l'éducation.

Depuis 1977, l'Office a officialisé et fait paraître près de 1600 avis à la *Gazette officielle du Québec*.

Au cours du dernier exercice, la Commission de terminologie a tenu 6 séances de travail; elle a également préparé la troisième édition du *Répertoire des avis linguistiques et terminologiques* qui renferme tous les avis parus à la Gazette et elle a entrepris des travaux pour l'élaboration d'un guide d'officialisation et d'un guide de rédaction des normes.

Recherches

À la suite d'une enquête effectuée auprès des abonnés de la banque de terminologie réalisée au cours de l'exercice, l'Office a entrepris une recherche sur la production des fiches terminologiques. Des entrevues de groupes ont été réalisées et un compte rendu sommaire a été présenté; l'analyse des entrevues sera faite au cours du prochain exercice.

Subventions à la recherche linguistique et terminologique

L'Office administre un programme de subventions à la recherche linguistique et terminologique afin de compléter son action dans les divers secteurs de son intervention, mais surtout dans les domaines de la linguistique, de la sociolinguistique, de la sociologie de la langue, de la toponymie et de la terminologie.

Le programme contribue à aider les chercheurs québécois dans leurs travaux de terminologie et à faire le point sur les principaux problèmes que provoque le changement sociolinguistique.

Au cours de l'exercice, 5 projets ont été subventionnés, pour une somme totale de 160 000 $: 2 en matière de recherche linguistique et sociolinguistique, 2 en sociologie de la langue et une recherche terminologique. En voici la liste :

— Apprentissage de la grammaire du français écrit (Claire Asselin et Denis Dumas de l'UQAM, 37 100 $);

— Outils logiciels en vue d'une grammaire d'unification du français à très large couverture (Jean-Yves Morin de l'Université de Montréal, 25 900 $);

— En d'autres termes (Nicole Charette et Pierre Collinge de l'Université de Sherbrooke, 26 800 $);

— Aménagement linguistique du Québec comparé avec celui d'autres États (Jacques Leclerc du Collège de Bois-de-Boulogne, 35 000 $);

— Vocabulaire anglais-français de l'hydrogéologie des contaminants (Jany D'Astous, 34 300 $).

Favoriser la diffusion et susciter l'implantation des terminologies en vue d'une francisation réelle et durable

Programme d'implantation terminologique

Ce programme a pour objectif de répondre à des besoins exprimés par les utilisateurs de la terminologie dans les entreprises assujetties à la Charte et par les représentants des travailleurs siégeant aux comités de francisation. Il s'agit de favoriser l'implantation, dans les entreprises, de la terminologie française appropriée, par la production d'outils, guides, affiches et mini-lexiques, simples, facilement accessibles, et qui répondent aux besoins des travailleurs.

Au cours de l'exercice 1989-1990, 40 jeux d'outils d'implantation ont été mis en chantier; de ce nombre, 29 ont été diffusés, principalement dans les domaines de la confection et du vêtement, du transport et de l'automobile, de l'hôtellerie et de la restauration, de la manutention et du matériel électrique. Le choix des sujets à traiter sous cette forme est fait en consultation avec les représentants des centrales syndicales, compte tenu des secteurs identifiés prioritaires par l'Office.

En plus de la distribution effectuée par les conseillers et conseillères en francisation lors de visites dans les entreprises, des envois postaux ont été faits à 150 entreprises des secteurs de la confection et du secteur de la fabrication de machines et d'équipement de transport. Plus de 50 % des entreprises de la confection qui ont reçu ces outils ont retourné un questionnaire de rétroaction avec leurs commentaires et ont commandé des affiches supplémentaires. Une étude sera réalisée au cours du prochain exercice sur le processus d'implantation de la terminologie et sur l'évaluation de la pertinence de ces outils d'implantation.

Programme d'assistance linguistique et terminologique

Ce programme a pour objectifs de développer l'autonomie linguistique et d'aider à l'utilisation de la terminologie française propre à chaque secteur, notamment dans les entreprises et dans le public. Il se subdivise en plusieurs volets : les consultations linguistiques et terminologiques, les chroniques linguistiques, l'animation, les séances de perfectionnement en français, la production et la diffusion de périodiques et de publications.

Consultations linguistiques et terminologiques

Ce service a pour objectif d'assister les organismes de l'Administration, les organismes parapublics, les entreprises, les associations diverses et le public en matière de correction et d'enrichissement de la langue parlée et écrite au Québec en répondant de façon ponctuelle par téléphone aux questions de nature linguistique et terminologique.

Ce sont les entreprises qui utilisent le plus ce service, dans une proportion de 50 %. Le personnel de secrétariat fait appel à ce service dans une proportion de 37 %, alors que les traducteurs et les terminologues l'utilisent dans une proportion de 10 %.

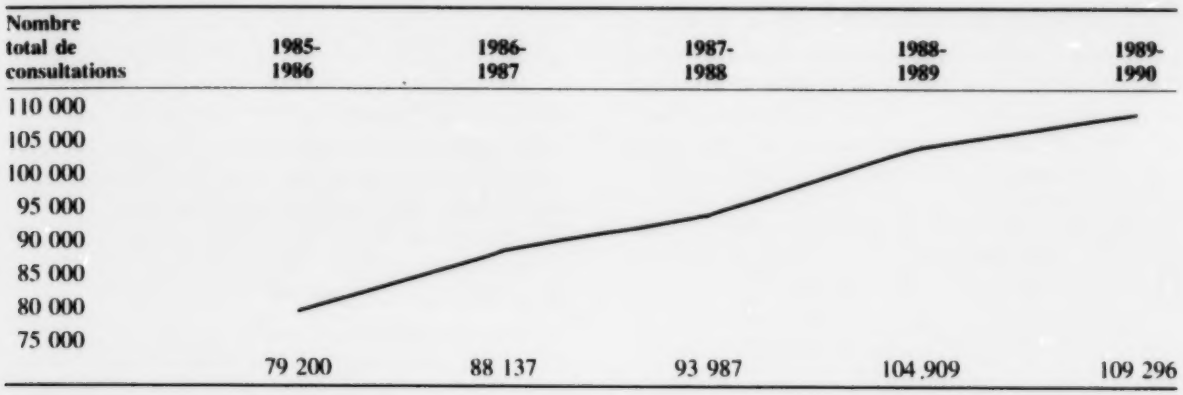
Les questions d'ordre terminologique représentent 35 % du total des consultations, celles touchant la langue générale, 47 %, alors que les autres consultations portent sur la francisation des raisons sociales, sur les sources documentaires et sur des renseignements divers.

Au cours de l'exercice 1989-1990, l'Office a donné 109 296 consultations, comparativement à 104 909 en 1988-1989. Le bureau de l'Office à Montréal a répondu à 74 134 demandes en provenance des régions de Montréal, Québec, Laurentides – Lanaudière et Montérégie. Les demandes en provenance des autres régions sont acheminées aux bureaux régionaux qui ont donné 35 162 consultations.

Le tableau qui suit illustre l'augmentation du nombre des consultations au cours des 5 dernières années.

Tableau VII

Évolution des demandes de consultation



Implantation de la BTQ

La banque de terminologie constitue un outil de travail non seulement pour le personnel de l'Office, mais aussi pour un nombre croissant d'abonnés externes qui peuvent la consulter à distance par terminal ou par micro-ordinateur. Il s'agit surtout d'entreprises, de cabinets de traduction, d'organismes de l'Administration, d'établissements d'enseignement et d'organismes internationaux.

Au cours de l'exercice 1989-1990, l'Office a recruté 92 nouveaux abonnés (l'objectif était de 75), ce qui a porté le nombre total de contrats d'abonnements à 557.

Toutefois, comme certains des abonnés n'interrogeaient jamais la banque, l'Office a relancé ces abonnés pour vérifier leur intérêt. À la suite de cette action, qui a amené le retrait volontaire de certains abonnés, l'Office a ajourd'hui 450 abonnements en vigueur.

L'ensemble des abonnés a interrogé la banque pour un total de 2274 heures, soit une augmentation de 16 % par rapport au dernier exercice, et y ont effectué 16 832 088 accès aux fichiers. Ils ont payé 45$ l'heure d'interrogation (l'Office a ainsi reçu et versé 68 163 $ au Fonds consolidé au cours de l'exercice) ou ont produit et transmis à l'Office des fiches de terminologie ou des fiches documentaires pour lesquelles des crédits d'interrogation leur ont été accordés, soit l'équivalent de 6982,35 $ pour 6282 fiches.

Ces entreprises qui ont participé à l'optimisation du contenu de la banque sont au nombre de 17 : Air Canada, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, Canadien Pacifique ltée, Centre de traduction et de documentation juridique, Compagnie Trust Royal ltée, Forintek Canada, France Brodeur, Hydro-Québec, Laboratoires Abbott ltée, Pratt and Whitney (Canada) inc., Schering (Canada), Société Radio-Canada, Société d'électrolyse et de chimie ltée ALCAN, Sun Life du Canada, Technotext, Université Concordia et Via-Rail (Canada) inc.

Ce programme d'échange s'est toutefois terminé avec la fin de l'exercice puisque l'Office, après étude, a modifié sa structure actuelle d'abonnement (tarif horaire) pour adopter le principe de l'abonnement annuel. Les résultats de cette modification tarifaire devraient paraître au cours du prochain exercice, de même que les résultats des autres mesures incitatives que l'Office entend prendre au cours du même exercice (implantation d'une passerelle-réseau, interventions systématiques auprès des abonnés, etc.) pour augmenter le taux d'utilisation de la banque.

Trois projets pilotes d'accès gratuits seront aussi expérimentés; un premier, auprès du ministère de l'Éducation, dans le but de favoriser la diffusion de terminologies dans les manuels et les examens du ministère; un second, auprès d'une dizaine d'entreprises, dans le but d'accélérer la francisation des entreprises; et le troisième, auprès des entreprises qui bénéficient de subventions en vertu du programme de soutien à la francisation des entreprises.

Enfin, dans le cadre des accords de coopération avec les universités (15 accords impliquant 12 universités), 1 594 heures d'interrogation ont été effectuées en échange d'environ 3 000 fiches de terminologie, qui sont venues enrichir les fichiers de la banque.

Pour mieux faire connaître la banque de terminologie, l'Office participe chaque année à diverses manifestations publiques qui regroupent des usagers potentiels. Au cours de 1989-1990, il a organisé une activité de promotion, en collaboration avec le Bureau du Québec, à Toronto, il a participé à un colloque de la Société des traducteurs du Québec, à un colloque de l'Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario et au colloque organisé par le CAFI sur l'informatique en français; il a également présenté la

BTQ au Club d'IBM, à la Vitrine technologique à Québec, à la XIII[e] Biennale de la langue française et au salon Le monde des affaires.

Chroniques linguistiques

Afin d'associer les travailleurs et l'ensemble de la population aux efforts d'amélioration de la qualité de la langue au Québec, l'Office diffuse des chroniques linguistiques dans les journaux et à la radio, grâce à la collaboration des éditeurs et des diffuseurs publics. Au cours du dernier exercice, 4 987 chroniques ont ainsi été diffusées : 111 ont été publiées dans 29 journaux, 158, dans 13 bulletins d'entreprises et 3 718 ont été diffusées dans 30 stations de radio.

De plus, l'Office prépare et diffuse des bulletins linguistiques à l'intention des journalistes des différents médias. Le bulletin *Et les mots pour le dire...*, qui paraît 10 fois par année, a été expédié à 1 900 communicateurs qui travaillent dans 643 entreprises de presse différentes, tandis qu'une chronique, destinée aux 175 abonnés de Telbec, est diffusée 5 fois par semaine sur le réseau.

Animation

Les objectifs des projets d'animation réalisés dans différentes régions du Québec auprès des entreprises qui emploient moins de 50 personnes sont d'améliorer la qualité du français en milieu de travail, d'uniformiser le vocabulaire dans chaque domaine d'activité économique et d'accroître l'autonomie linguistique des travailleurs. Ils visent tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise de même que, dans de nombreux cas, les populations locales ou régionales. Les groupes socio-économiques et soci-culturels des régions sont également invités à se joindre à ces activités d'animation linguistique.

Au cours de l'exercice 1989-1990, 12 projets ont été réalisés dans 6 régions différentes, dans les domaines suivants : le commerce (5 projets), l'automobile (2 projets), l'imprimerie (4 projets) et la restauration (1 projet). L'ensemble de ces projets a comporté la participation de quelque 800 entreprises et de 14 450 travailleurs.

Séances de perfectionnement en français

Des séances de perfectionnement en français sont offertes au personnel de secrétariat et au personnel administratif des entreprises et de l'Administration dans toutes les régions du Québec. D'une durée d'une journée, elles visent notamment l'augmentation de l'autonomie linguistique des personnes appelées à utiliser couramment la langue comme outil de travail, par la révision des notions de base en matière de grammaire et d'orthographe et par l'apprentissage de l'utilisation des ouvrages de référence.

Au cours du dernier exercice, l'Office a donné 185 séances de perfectionnement en français à 2 840 personnes représentant 426 entreprises et 327 organismes de l'Administration.

Production et diffusion de périodiques

L'Office publie et diffuse 5 périodiques à l'intention de diverses clientèles intéressées à la francisation.

La francisation en marche est un magazine d'information générale sur la francisation du Québec. Il est distribué aux membres des comités de francisation et à toute personne intéressée par le sujet, qui en fait la demande; son tirage est de 20 000 exemplaires et il est publié 4 fois par année.

Terminogramme est publié 4 fois par année à l'intention des langagiers (linguistes, terminologues, traducteurs, etc.) et de toute personne qui s'intéresse à l'évolution des industries de la langue. Il est édité par Les Publications du Québec et vendu par abonnement. Son tirage est de 800 exemplaires.

Bloc-notes est publié 6 fois par année à l'intention du personnel de secrétariat et du personnel administratif des entreprises et de l'Administration. Ce bulletin traite des principaux problèmes les plus fréquemment rencontrés dans la présentation de textes administratifs et des questions les plus souvent posées en matière de consultations linguistiques. Il constitue, en quelque sorte, un prolongement aux séances de perfectionnement en français. Son tirage est de 18 000 exemplaires.

Informatique-Éclair est présentement tiré à 500 exemplaires, mais son tirage devra être augmenté en raison d'une demande de plus en plus forte. Ce bulletin traite exclusivement d'informatique; il vise à fournir à tous les utilisateurs de matériel informatique dans les entreprises et dans l'Administration, une information à jour sur ce qui est disponible en français sur le marché québécois et sur différents projets de recherche.

Réseau BTQ a été publié 5 fois au cours du dernier exercice. Ce bulletin d'information est destiné aux utilisateurs internes et externes de la Banque de terminologie; son tirage est de 1 000 exemplaires.

Au cours du dernier exercice, une entente a été signée avec les éditeurs du magazine *Secrétaire moderne*, dont le tirage est de 35 000 exemplaires, qui prévoit l'insertion de *Bloc-notes* et d'*Informatique-Éclair* dans le magazine. Cette entente élargit considérablement la diffusion de ces deux outils d'information et de perfectionnement.

Production et diffusion de publications

L'Office publie et diffuse les documents linguistiques et terminologiques lorsqu'il s'agit de documents provisoires, et il co-édite les documents commercialisés par Les Publications du Québec.

Au cours du dernier exercice, l'Office a publié 3 nouveaux documents dans la série Langues et Sociétés et en a réimprimé 3 autres; 3 vocabulaires et 1 guide ont été publiés par les Publications du Québec, et 8 autres documents ont été réimprimés. Pour sa part, l'Office a produit 26 affiches et outils d'implantation et réimprimé 12 titres dans la série lexiques et vocabulaires.

L'Office a produit plus de 400 titres depuis sa création, dont près de 200 sont encore en circulation.

Parmi les 68 titres en vente dans les librairies Les Publications du Québec au cours de l'exercice, Le français au bureau demeure le plus populaire avec des ventes de 20 200 exemplaires; les autres titres les plus en demande sont le *Vocabulaire de la téléphonie* (1 606 exemplaires vendus), le *Vocabulaire du logiciel* (1 093), le *Vocabulaire du micro-ordinateur* (1 359) et le *Vocabulaire relatif à la déclaration de revenus* (1 244).

Au total, les Publications du Québec ont vendu, en 1989-1990, 138 022 documents produits par l'Office, soit une valeur de 309 336 $.

De plus, l'Office répond aux demandes du public en matière de documentation linguistique et terminologique, de même qu'en matière d'information. Ainsi, en 1989-1990, 5 836 demandes lui ont été adressées; plus de 3 500 ont pu être satisfaites, les autres ont été acheminées aux directions et services compétents.

La distribution des documents de l'Office se répartit ainsi pour le dernier exercice :

— vocabulaires, lexiques	27 968
— documents de recherche et énoncés de politique	5 788
— documents d'information	71 488
— chartes et autres documents officiels	1 321
— périodiques	137 620
Total	**244 185**

Projet Alex

L'Office participe au projet pilote du ministère des Communications pour l'implantation d'Alex, nouveau produit de Bell Canada, conjointement avec 6 autres ministères et organismes. Il y diffuse des chroniques linguistiques, des jeux linguistiques, des messages de promotion sur les produits et les services de l'Office et offre deux boîtes aux lettres : une sur l'information générale et l'autre sur l'information linguistique et terminologique.

L'expérience doit prendre fin en juin 1990 et une évaluation en sera faite; elle devra donner lieu à une recommandation visant à déterminer si l'Office doit continuer à offrir ce service ou s'il doit l'abandonner.

Quatrième partie

Priorités organisationnelles

Pour assurer la mise en oeuvre des orientations prioritaires reliées à son mandat et pour obtenir les résultats attendus, l'Office entend poursuivre ses efforts d'amélioration de son fonctionnement et de la qualité de ses produits et de ses services afin d'être plus accessible et plus visible pour tous ses partenaires.

Les priorités à cet égard se résument comme suit : plus de qualité, plus d'efficacité et un plus grand rayonnement.

La qualité

Assurer la conformité de ses produits et de ses services aux besoins de la clientèle et cela, dans le cadre de l'objectif d'une francisation réelle et durable

Projet qualité

La première démarche entreprise par l'Office pour augmenter la qualité de ses produits et de ses services a été l'implantation d'un programme de qualité totale dès 1988. Tout le personnel de l'Office a participé à une séance de sensibilisation à la gestion de la qualité des produits et des services. Au total, 15 séances ont été tenues au cours de l'exercice 1989-1990 et deux rapports ont été soumis aux directeurs de l'Office sur les résultats de ces séances.

De plus, l'Office a organisé des séances de travail avec son comité de direction et avec l'assemblée des gestionnaires en vue de développer une stratégie d'implantation de la démarche qualité; des sessions de formation ont été offertes aux gestionnaires sur le sujet. Par la suite, chaque directeur s'est vu confier la responsabilité de gérer le projet dans sa direction.

Évaluation des produits et des services

Toujours dans le but d'améliorer la qualité de ses produits et de ses services, l'Office conduit un certain nombre de recherches sur différents sujets, de même qu'il effectue l'évaluation de plusieurs de ses programmes et de ses produits.

Ainsi, un inventaire des recherches actuelles sur le sujet de la lisibilité des textes a été effectué au cours de l'exercice et un avis de faisabilité a été produit sur cette question, dans le cadre du programme de permanence de la francisation dans les organismes de l'Administration et d'amélioration de la qualité et de la lisibilité des textes produits par l'Administration.

Une étude a été réalisée pour évaluer l'impact des séances de perfectionnement en français sur l'utilisation du service des consultations linguistiques.

Le question qui se posait était celle des liens existants entre les séances de perfectionnement en français offertes par l'Office au personnel de secrétariat et l'utilisation faite par ce même personnel du service des consultations linguistiques de l'Office. Autrement dit, est-ce que le fait d'avoir suivi une séance de perfectionnement rend le public plus autonome et moins dépendant du service des consultations ou, au contraire, plus hésitant et davantage porté à consulter ?

Pour les répondants à cette enquête, il ressort que les séances de perfectionnement ont réduit leur dépendance envers le service des consultations, d'une part, parce que ces séances sont adaptées à leurs besoins et aux difficultés linguistiques courantes qu'ils rencontrent au travail et, d'autre part, parce que les séances ont pour effet de développer une plus grande autonomie linguistique chez les participants par l'apprentissage de l'utilisation des ouvrages de référence.

Une autre évaluation a été faite du bulletin *Et les mots pour le dire...*, destiné aux journalistes et à ceux qui travaillent dans le milieu des communications. L'enquête a été réalisée, mais le rapport sera terminé au cours du prochain exercice.

Enfin, deux études sont en cours sur deux projets d'animation qui se déroulent dans le secteur de l'automobile dans les régions de Montréal et de Trois-Rivières. Les résultats devraient être disponibles au cours du prochain exercice.

L'efficacité

Assurer à l'interne un climat de travail qui favorise la motivation, la coopération et la fierté de tous les membres du personnel

De nombreuses mesures ont été prises pour réaliser cet objectif : établissement de mécanismes de concertation favorisant la collaboration interdirectionnelle; amélioration de la santé et de la sécurité au travail par l'animation de comités de santé et de sécurité; organisation de 5 séances d'information sur la gestion du stress; amélioration de la qualité de vie au travail par le réaménagement des locaux au siège social à Montréal, à l'entrepôt, au siège social à Québec, et dans

les bureaux régionaux de Sherbrooke, Hull, Trois-Rivières, Rimouski, Montréal et Rouyn-Noranda. Une somme de 275 000 $ a été investie par la Société immobilière du Québec à cette fin.

Communications internes

Pour maintenir cette motivation et pour bien informer son personnel de l'évolution du dossier linguistique et des perceptions générales à l'égard de son action, l'Office publie une revue de presse quotidienne (209 numéros au cours de l'exercice) et une revue de presse hebdomadaire (48 numéros) consacrée à la presse régionale.

De plus, *Hebdo express*, bulletin hebdomadaire, est régulièrement diffusé à tout le personnel (37 numéros en 1989-1990), alors que *Spécial express* sert à la transmission de l'information urgente (25 numéros); enfin, *L'Office sur la place publique* fournit mensuellement la liste des activités auxquelles participe l'Office.

Implantation de la bureautique

L'efficacité du personnel et sa motivation tiennent aussi en bonne partie à la qualité de l'équipement dont il dispose pour remplir adéquatement ses tâches. Depuis quelques années, la bureautique fait partie de ces instruments de base.

Au cours du dernier exercice, grâce notamment aux sommes allouées aux projets de développement, l'Office a consenti un effort considérable pour augmenter le nombre de ses équipements bureautiques afin de réduire le ratio du nombre d'employés par appareil dans l'ensemble de ses directions et services.

Ainsi, 26 nouveaux appareils bureautiques ont été installés, ce qui a réduit le ratio de 6,7 employés par appareil au 1er avril 1989, à 4,2, au 31 mars 1990. L'effort se poursuivra au cours du prochain exercice pour atteindre 3/1 à la fin de l'exercice.

Systèmes informatiques

Il s'agit d'un autre champ d'application de l'informatique qui contribue à l'efficacité du personnel. Au cours du dernier exercice, outre le travail effectué sur le projet de prototype de la banque de terminologie, d'autres travaux ont été effectués pour améliorer le suivi des différents programmes de francisation, notamment une refonte des systèmes existants à la direction de la francisation et l'intégration du dossier de promotion du français dans les entreprises de 10 à 49 personnes.

De plus, des travaux d'entretien d'une trentaine d'autres systèmes de gestion des directions et services ont été effectués tout au cours de l'exercice.

Bibliothèques

L'Office gère deux bibliothèques à l'intention de son personnel, des entreprises, des chercheurs spécialisés en terminologie et en traduction et du grand public. Au cours du dernier exercice, 14 836 usagers ont pu bénéficier des services qu'elles offrent.

De plus, la bibliothèque de Montréal a été réaménagée pour assurer une plus grande efficacité et un meilleur confort aux usagers; d'une superficie de 600 m^2 environ, elle occupe maintenant le double de l'espace qu'elle occupait auparavant. La capacité d'accueil et de stockage de la collection a été doublée.

Durant l'exercice, l'Office a fait l'acquisition de 1 062 ouvrages terminologiques et paraterminologiques et s'est abonné ou réabonné à 187 périodiques. Les réalisations du Service des bibliothèques se résument de la manière suivante :

	Montréal	Québec	Total
Prêt de documents	3 263	3 718	6 981
Prêt interbibliothèques	3 879	1 966	5 845
Référence	2 018	1 122	3 140
Téléréférence	267	107	374
Localisation des documents	256	124	380

En plus d'assurer la publication de 11 numéros de *Parutions récentes*, les bibliothécaires ont participé à une exposition regroupant les diverses publications du personnel de l'Office.

Gestion des ressources humaines

Une gestion efficace des ressources humaines contribue pour beaucoup à la satisfaction du personnel. Six programmes sont administrés par l'Office en cette matière : la détermination du niveau des emplois, la dotation, le développement des ressources humaines, le suivi de l'effectif et du budget de rémunération, les relations de travail et la rémunération. L'Office administre également les programmes destinés à la promotion du personnel féminin, des jeunes, et des personnes en provenance des communautés culturelles et des communautés visibles, de même que la politique sur les droits des non-fumeurs.

Le tableau qui suit illustre la répartition du personnel de l'Office, par direction et par catégorie d'employés.

Tableau VIII

Effectif par direction et par catégorie d'employés au 31 mars 1989

	Cadres	Professionnels	Techniciens et assimilés	Employés de bureau et assimilés	Total
Bureau du président					
Postes occupés	2	2	—	3	7
Postes vacants	1	—	—	—	1
Postes autorisés	3	2	—	3	8
Service de l'informatique					
Postes occupés	1	8	10	5	24
Postes vacants	—	—	—	—	—
Postes autorisés	1	8	10	5	24
Service des communications					
Postes occupés	—	6	7	3	16
Postes vacants	1	—	—	—	1
Postes autorisés	1	6	7	3	17
Direction de la francisation					
Postes occupés	6	68	4	27	105
Postes vacants	—	3	—	2	5
Postes autorisés	6	71	4	29	110
Direction des services linguistiques					
Postes occupés	5	62	13	10	90
Postes vacants	—	2	1	—	3
Postes autorisés	5	64	14	10	93
Direction de la recherche et du secrétariat					
Postes occupés	2	9	5	6	22
Postes vacants	—	—	—	—	—
Postes autorisés	2	9	5	6	22
Direction des ressources humaines					
Postes occupés	1	2	4	4	11
Postes vacants	—	—	—	—	—
Postes autorisés	1	2	4	4	11
Direction de l'administration					
Postes occupés	1	3	2	10	16
Postes vacants	—	—	—	—	—
Postes autorisés	1	3	2	10	16
Total					
Office de la langue française					
Postes occupés	18	160	45	68	291
Postes vacants	2	5	1	2	10
Postes autorisés	20	165	46	70	301
Commission de toponymie					
Postes occupés	4	9	5	10	28
Postes vacants	—	—	—	—	—
Postes autorisés	4	9	5	10	28
Total					
Postes occupés	22	169	50	78	319
Postes vacants	1	5	1	2	10
Postes autorisés	23	174	51	80	329

Administration

Enfin, la direction de l'administration, qui assure la répartition équitable des ressources matérielles et financières mises à la disposition de l'Office, et qui conseille le personnel d'encadrement en matière de gestion et de planification administrative, contribue aussi à l'efficacité et à la motivation du personnel.

Le personnel de cette direction planifie, organise, contrôle et coordonne toutes les activités liées à la gestion financière de l'Office dans le respect des normes édictées par le gouvernement. L'imputabilité financière de l'Office est de plus en plus grande.

Au cours du dernier exercice, le personnel de l'administration a assumé, en plus, la gestion des budgets supplémentaires accordés à l'Office dans le cadre des projets de développement et du programme de subventions à la promotion du français.

La direction gère également les ressources matérielles en veillant à l'aménagement et à l'équipement des bureaux. C'est ainsi qu'elle a été appelée au cours du dernier exercice à gérer l'ensemble des travaux de réaménagement, de concert avec la Société immobilière du Québec.

En outre, la gestion documentaire de l'Office, plus de 25 000 dossiers, est effectuée par cette direction.

Le tableau qui suit fait état du budget et des dépenses pour l'exercice 1989-1990.

Tableau IX

État du budget et des dépenses de l'exercice 1989-1990

	Budget		
Catégories	**Original $**	**Modifié $**	**Dépenses $**
Fonctionnement			
Traitements	11 036 800	11 036 900	10 798 861
Autres rémunérations	571 400	876 400	811 992
Communications	920 700	1 224 114	1 224 016
Services	1 097 200	1 002 531	968 881
Entretien	17 400	123 574	122 656
Loyers	2 120 100	1 984 424	1 983 499
Fournitures	253 000	300 000	287 866
Équipement	13 000	90 000	89 772
Autres dépenses	276 900	63 000	62 061
Prêts et avances	6 000	6 000	6 000
Capital			
Matériel et équipement	**195 000**	**295 000**	**290 960**
Transfert			
Programme de subventions à la recherche	170 000	170 000	170 000
Autres subventions	520 000	310 000	306 938
Subventions aux centrales syndicales	150 000	250 000	250 000
Total	**17 347 500**	**17 731 943**	**17 373 502**

Le rayonnement

Assurer à l'Office le rayonnement institutionnel nécessaire à la réalisation du mandat qui lui est confié par la Charte de la langue française

Expositions

L'Office profite de l'organisation de salons, d'expositions ou de colloques pour promouvoir ses services et pour diffuser ses différents produits linguistiques et terminologiques auprès de clientèles spécifiques et dans le grand public.

Au cours de l'exercice 1989-1990, il a ainsi participé aux manifestations suivantes :

- Stand d'animation au Cégep de Trois-Rivières dans le cadre de la semaine du français 1989;
- Salon Info-Services Plus à Roberval;
- Salon du livre de l'Abitibi — Témiscamingue;
- Salon Info-Services Plus à Baie-Comeau;
- Salon du livre du Saguenay — Lac-Saint-Jean;
- Stand d'animation au Cégep Lévis — Lauzon;
- Salon du livre de Rimouski;
- Salon du livre de l'Estrie;
- Congrès de l'éducation à Drummondville;
- Salon du livre de la Côte-Nord;
- Salon du livre de Trois-Rivières;
- Salon du livre de l'Outaouais;
- Salon de l'auto 1990;
- Salon Le monde des affaires (avec démonstration de la BTQ);
- Stand d'animation à la XIII[e] Biennale de la langue française (avec démonstration de la BTQ);
- Stand d'animation au Salon de la technologie du vêtement.

Relations de presse

En plus de répondre de façon ponctuelle aux questions des journalistes, qui ont surtout porté cette année sur les mécanismes de reconnaissance des organismes en vertu de l'article 113 de la Charte et sur la portée de cet article, notamment dans les organismes municipaux, l'Office a profité de l'organisation d'événements dans les régions de l'Abitibi — Témiscamingue et du Saguenay — Lac-Saint-Jean pour tenir une rencontre avec les médias afin de présenter à la presse le bilan de la francisation dans ces deux régions.

De plus, 10 communiqués de presse ont été diffusés, dont 8 pour annoncer des remises de certificat de francisation à diverses entreprises.

Publicité

Malgré le fait que l'Office ne dispose pas de budgets publicitaires imposants (10 000 $ en 1989-1990), il publie, chaque année, un certain nombre de messages publicitaires à l'intention de publics cibles ou à l'intention du grand public. Par exemple, au cours du dernier exercice, une annonce publicitaire est parue dans le dépliant officiel des fêtes de la Saint-Jean afin de susciter la fierté des Québécois pour une utilisation de plus en plus répandue et de meilleure qualité de la langue française dans tous les champs d'activité.

Des messages à l'intention des gens d'affaires ont été publiés dans les revues *Interface* et *Gestion*, alors que des messages plus spécifiques ont été publiés dans quatre revues ou magazines traitant d'informatique, afin de promouvoir l'utilisation du français dans l'informatique et d'inciter les utilisateurs à exiger des produits en langue française : *Informatique et bureautique*, *Information Logiciel*, *Action informatique* et *Revue annuelle de la FIQ*. Une annonce a été placée dans le répertoire des salons, expositions, colloques et congrès qui doivent se tenir au cours de l'année au Québec, afin de rappeler aux organisateurs et aux participants qu'en vertu de la Charte de la langue française le français doit généralement être la langue de ces manifestations.

Enfin, des annonces publicitaires ont été placées dans *Contact* (revue des diplômés de Laval), *Le livre de l'étudiant* (Université Laval), *Nouvelles CSN* et dans trois hebdos régionaux de Baie-Comeau pour annoncer divers programmes ou activités.

Participation à des congrès, colloques

De nombreux employés représentent chaque année l'Office à des congrès, colloques, séminaires, etc., soit à titre de conférenciers, soit à titre de participants. L'Office collabore également à l'organisation d'un certain nombre de ces activités.

Au cours du dernier exercice, il a plus particulièrement collaboré à l'organisation de la XIII[e] Biennale de la langue française; des membres du personnel de l'Office ont agi à titre d'organisateurs, le président était l'un des conférenciers principaux, d'autres ont agi à titre d'animateurs ou de simples participants.

Le président de l'Office a été invité à prononcer une conférence à l'ONU et à une réunion du Conseil du patronat du Québec, alors que le directeur de la recherche et du secrétariat a prononcé une conférence au *Deuxième congrès international de langue et de droit* qui s'est tenu à Hong Kong en février 1990.

Des représentants de l'Office ont aussi pris la parole au Cercle d'action et d'études normandes de l'Université Laval, au Centre de documentation linguistique de l'Université du Québec à Rimouski, au cercle de presse de la Montérégie, à l'Association internationale des professionnels de la communication, à l'École des traducteurs et interprètes de l'Université d'Ottawa et à l'Association internationale des secrétaires professionnelles.

Renseignements et accueil

De nombreux visiteurs viennent à l'Office, écrivent ou y téléphonent pour s'informer des exigences de la Charte ou des produits et des services que l'Office peut leur fournir. Au cours de l'exercice, l'Office a répondu à plus de 4 350 demandes de renseignements de la part du public, soit au bureau de l'Office à Montréal, soit dans les bureaux régionaux.

Pour mieux renseigner le public, l'Office a produit, au cours de l'exercice, une vingtaine de dépliants d'information qu'il remet sur demande ou lors d'activités publiques.

Lancements

Pour faire connaître ses publications, l'Office organise des lancements à l'intention des clientèles visées par ses productions.

Au cours du dernier exercice, il a lancé, de concert avec la Société des traducteurs du Québec et le Secrétariat d'État du gouvernement fédéral l'*Inventaire des travaux de terminologie récents* préparé dans le cadre des activités du Réseau international de néologie et de terminologie à l'intention des langagiers de toute la francophonie. Cet inventaire permet ainsi une meilleure information et, partant, une meilleure planification des travaux de terminologie au sein des différents pays de la francophonie. Cet inventaire est préparé et publié annuellement par l'Office.

L'Office a également organisé, dans le cadre de la Biennale de Québec, le lancement du volume de M. Axel Maugey : *Vers l'entente francophone*. Ce livre est une analyse critique de 13 des principaux essais réalisés par des hommes publics sur la francophonie, entre 1966 et 1988.

Enfin, il a lancé deux des travaux de recherche publiés au cours de l'exercice : *L'inscription sociale de la traduction au Québec* de M^me^ Sherry Simon, et *Le contrôle de l'économie du Québec : la place des francophones en 1987 et son évolution depuis 1961* de M. François Vaillancourt et de M^me^ Josée Carpentier.

Stages en terminologie

Compte tenu de l'expertise de l'Office en matière de recherche terminologique, de nombreuses personnes demandent chaque année à faire des stages à l'Office de la langue française pour mieux maîtriser sa méthodologie de recherche. Au cours du dernier exercice, l'Office a ainsi accueilli 11 stagiaires; 10 venaient des universités, dans le cadre des accords de coopération avec les universités et une personne venait de l'ONU.

Activités internationales

Coopération bilatérale et multilatérale

En matière de rayonnement sur le plan international, le dossier de la coopération bilatérale et multilatérale est certainement le plus important. L'action de l'Office dans ce dossier vise à développer des liens avec les principaux intervenants internationaux pour soutenir la francisation, assurer son rayonnement et développer son expertise en matière de terminologie et de stratégies de francisation.

L'Office participe, dans le cadre de cette coopération, aux travaux de divers organismes internationaux et gère les principales ententes de coopération (missions et stages).

Au cours de l'exercice, 10 personnes ont effectué 7 missions en France, en Catalogne, en Belgique (Communauté française de Belgique), au Luxembourg et en Allemagne.

En France, trois personnes ont participé au Séminaire méthodologique du Réseau international de néologie et de terminologie; deux d'entre elles ont par la suite assisté à la troisième réunion du Comité d'orientation du réseau, tandis que la troisième se rendait en Catalogne, invitée à présenter la méthodologie de travail de l'Office à des chercheurs catalans. En France, les représentants de l'Office ont aussi évalué et coordonné les activités de coopération avec les représentants du Commissariat général de la langue française, du Centre de terminologie et de néologie et de l'Agence de coopération culturelle et technique (ACCT), chargée d'assurer le suivi des sommets francophones.

Une personne a rencontré des concepteurs et des fabricants dans le domaine de l'aéronautique et de l'aérospatiale afin de connaître le degré d'utilisation du français dans le domaine de la recherche et de la fabrication d'appareils et afin de recueillir les données nécessaires à la francisation des systèmes de gestion dans ces secteurs. Cette mission s'est d'ailleurs effectuée en concertation avec des entreprises québécoises qui ont également délégué deux personnes pour accompagner le représentant de l'Office. Le rapport présenté à la suite de cette mission démontre clairement que les travailleurs de ces deux industries travaillent en français au sein de leurs entreprises, même si les relations avec l'extérieur de l'entreprise se font généralement dans une autre langue que le français.

Une représentante de l'Office s'est rendu en France pour présenter les travaux du Comité de terminologie du financement et de l'investissement immobiliers à divers spécialistes français du domaine et pour recueillir leurs observations, de même que pour présenter les travaux du Comité de terminologie du plein air à des spécialistes de diverses fédérations. Dans ce dernier cas, elle était accompagnée de représentants de 4 entreprises, qui travaillent de concert avec l'Office.

Une personne s'est rendue en France, au Luxembourg et en Allemagne pour étudier des stratégies de mise à jour du contenu des banques de terminologie et pour obtenir des gestionnaires responsables de cette mise à jour des renseignements qui permettront de poursuivre la réflexion sur la mise à jour de la BTQ, tout en la situant par rapport à d'autres banques.

Une mission de deux personnes s'est rendue en Catalogne, en France et en Belgique pour recueillir l'information relative aux méthodes d'intégration linguistique des travailleurs immigrants dans les entreprises et pour observer le processus d'aménagement linguistique qui se déroule actuellement en Catalogne, et les moyens mis en oeuvre pour y arriver.

Un terminologue de l'Office s'est rendu en France et en Belgique dans le cadre d'une mission dans le domaine de la terminologie de la mécatronique (électronique et informatique appliquées à l'automobile). Le but de la mission était de recueillir de la documentation technique, visiter des usines et des chaînes de montage, voir si les problèmes rencontrés par les constructeurs et par les concessionnaires québécois sont les mêmes qu'en Europe et si les applications de l'électronique et de l'informatique destinées à l'automobile étaient semblables.

D'autre part, toujours dans le cadre de cette coopération bilatérale et multilatérale, l'Office a accueilli 15 représentants de divers pays de la francophonie et d'ailleurs, intéressés par les travaux conduits au Québec en matière de terminologie ou en matière d'aménagement linguistique : 7 sont venus de France, 2 de Belgique (Communauté française de Belgique), 1 des Pays-Bas, 1 des États-Unis (ONU), 1 du Rwanda, 1 du Brésil et 2 de Catalogne.

Réseau international de néologie et de terminologie (Rint)

Les travaux du Rint, dont l'Office assume le secrétariat, se sont poursuivis au cours de l'exercice dans de nombreux dossiers. Outre les deux inventaires produits, un dépliant d'information sur la composition et les objectifs du réseau a été préparé et publié par l'Office.

Observatoire des industries de la langue

L'une des résolutions du sommet de Québec en 1987 a été la création d'observatoires nationaux des industries de la langue. C'est ainsi qu'à l'instar de la France et de la Communauté française de Belgique, le Québec a décidé de mettre sur pied un observatoire québécois. Par ailleurs, d'autres observatoires semblables sont en voie de création au Canada, en Afrique centrale et en Afrique de l'Ouest et du Nord.

Le mandat de l'observatoire se définit en 5 points : établir un bilan des industries de la langue au Québec; conduire une réflexion stratégique sur le sujet; favoriser une collaboration à plusieurs niveaux; assurer la diffusion de l'information; et faire des recommandations aux organismes touchés par le développement de ces industries.

Au cours de l'exercice, une première réunion a été tenue, qui regroupait six représentants de chacun des trois secteurs suivants : secteur gouvernemental, secteur paragouvernemental et secteur de l'industrie. Cette rencontre a permis d'adopter un mode de fonctionnement pour les futurs travaux de l'observatoire.

Colloque international

En collaboration avec la Société des traducteurs du Québec, l'Office a mis sur pied un comité d'organisation du Colloque international sur les industries de la langue, qui doit avoir lieu au cours du prochain exercice. Font partie du comité, outre l'OLF et la STQ, le Secrétariat d'État, le ministère des Communications du Québec et l'Université du Québec.

Orientations

Au cours des années, l'Office a acquis une expérience et une connaissance poussées, d'une part, dans l'aménagement linguistique et dans l'assistance aux entreprises pour la réalisation de leurs objectifs de francisation et, d'autre part, dans la production terminologique, tant dans le contenu des produits que dans la méthodologie de recherche.

Ces deux axes de son expertise font que le statut de la langue et sa qualité évoluent constamment.

Plusieurs groupes, ou personnes, se sont penchés ces dernières années sur la francisation du Québec, une fois atteint le degré de francisation prescrit par la Charte de la langue française, c'est-à-dire une fois achevé le processus de certification des entreprises. Même s'il ne sera jamais totalement achevé à cause des entreprises nouvelles qui se créent chaque année, les tâches reliées à la certification devraient normalement diminuer, compte tenu du fait que les entreprises détiennent aujourd'hui leur certificat de francisation dans une proportion de 72 %. L'Office s'est aussi penché sur cette question, à la lumière de son expérience et de celle des études et rapports produits par différents intervenants. C'est ainsi qu'il a adopté ses grandes orientations et ses priorités d'action pour les années 1989-1994.

L'Office est aujourd'hui engagé dans une démarche de planification stratégique qui fera le point sur l'évolution du dossier de la francisation et en particulier de la francisation des entreprises en relation avec, d'une part, les orientations qu'il a définies et, d'autre part, les recommandations émanant des divers groupes de travail comme le Groupe de travail tripartite sur le français, langue de travail, qui remettait son rapport au ministre en mars 1989. Un plan directeur est en préparation qui devrait être approuvé en cours d'année par le conseil d'administration de l'OLF.

L'Office est conscient des défis à relever en regard d'une francisation réelle et durable, puisqu'il a déjà mis sur pied des programmes pour gérer la permanence de la francisation. Il devra poursuivre dans cette voie, pour faire face aux changements constants qui surviennent dans les entreprises, tout en accentuant ses programmes de concertation avec tous ses partenaires, afin d'engager la responsabilité de chacun dans le processus.

Il devra également faire face aux défis technologiques et aux défis qui confrontent la société québécoise et qui ont une incidence linguistique tels la haute technologie, l'informatisation, l'intégration des communautés culturelles au projet de francisation, et le fait qu'au Québec on trouve un nombre considérable de petites entreprises qui ne sont pas soumises aux exigences de la loi en matière de francisation des entreprises.

Son action devra de plus en plus être axée sur les interventions sectorielles et sur la concertation.

Les défis à relever sont donc nombreux, mais bien identifiés. Tout en poursuivant son action dans les programmes existants, l'Office devra, au cours du prochain exercice, faire les choix stratégiques qui conduiront à la réalisation de ce grand projet de société qu'est la francisation du Québec.

ISBN 2-551-14310-1
90000
9 782551 143108
Imprimé au Québec (Canada)
89-11-6109

Office de la langue
française